



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

REVISADO 20 JUN 2022 JUNIO DE 2022

NOTA:

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

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO	NUM. DE REGISTRO: TCM-4000-D02-22	
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

PREVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES


FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 453

JUNIO 20 DEL 2022

MODIFICACIÓN 06

JUNIO DEL 2022

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES TCM-4000-D02-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 453, 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 PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:
JUNIO DE 2022**

**MODIFICACIÓN No. 6
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



Mtra. Leticia Aguilar López
Directora de Recursos Humanos



Lic. José Luis Castillo Molotla
Director de Asuntos Jurídicos



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

REVISARON Y ELABORARON:



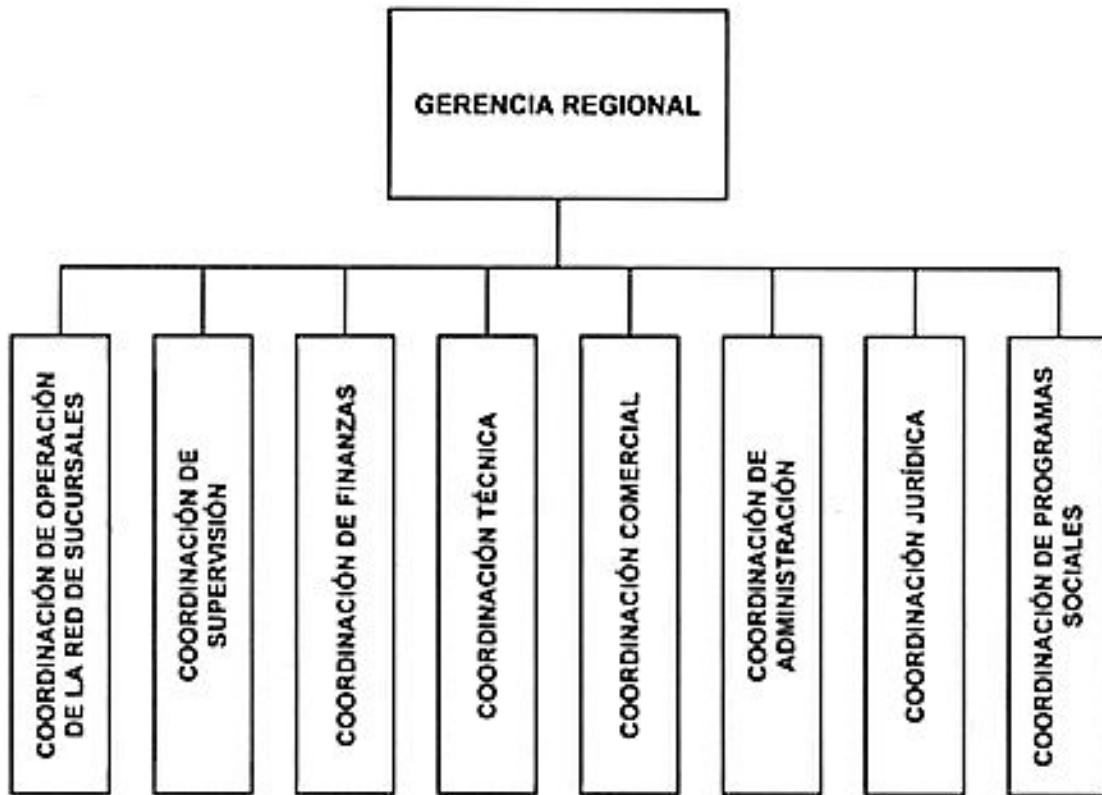
Lic. Elsa Amalia Castellanos López
Subdirectora de Procesos y Supervisión



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

REVISADO 2.05 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 y objetivos.

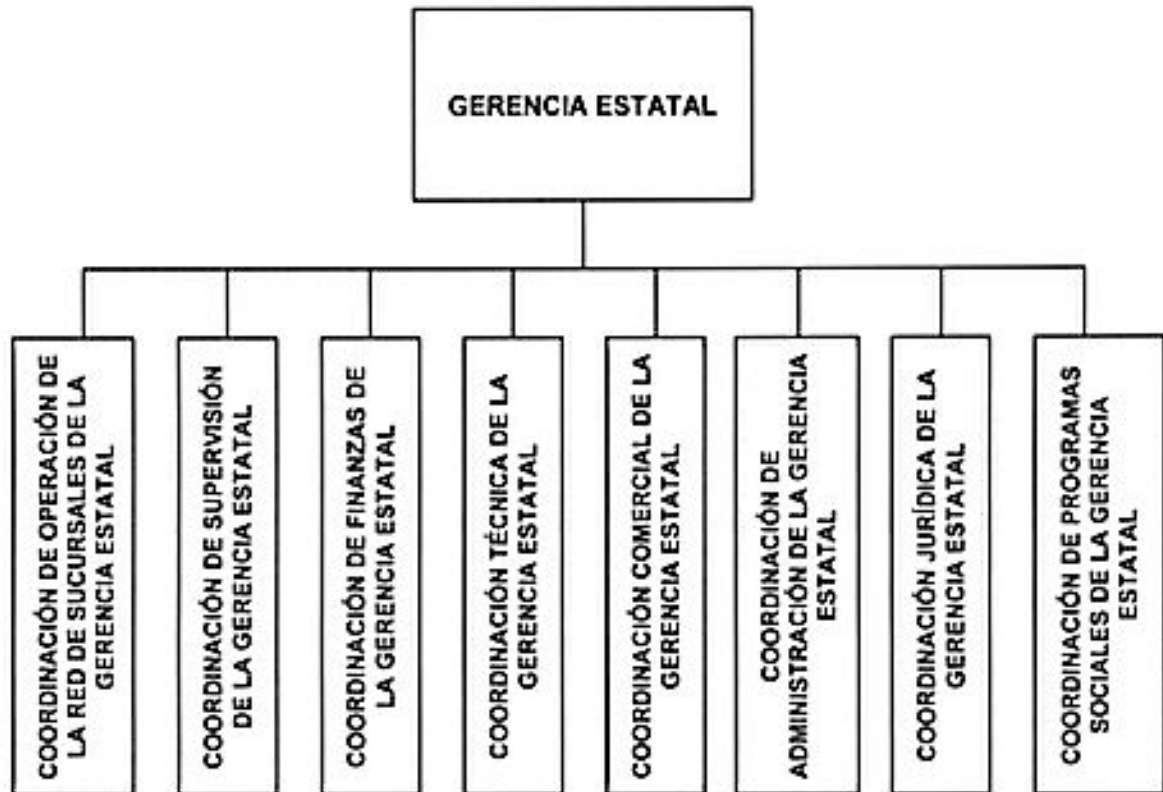
GERENCIAS REGIONALES	REGIÓN CENTRO ESTADO DE MÉXICO (I)	REGIÓN NORESTE NUEVO LEÓN (II)	REGIÓN NOROESTE SONORA (III)	REGIÓN OCCIDENTE JALISCO (IV)	REGIÓN SURESTE VERACRUZ (V)
GERENCIAS ESTATALES	CIUDAD DE MÉXICO GUERRERO HIDALGO MORELOS *PUEBLA QUERÉTARO	COAHUILA DURANGO SAN LUIS POTOSÍ TAMAULIPAS	*BAJA CALIFORNIA CHIHUAHUA SINALOA	*AGUASCALIENTES COLIMA GUANAJUATO MICHOACÁN 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 2 DE JUN 2022

ORGANIGRAMA DE GERENCIA ESTATAL



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 y objetivos.

REVISADO 2.0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

ÍNDICE

	Hoja
INTRODUCCIÓN	8
MARCO JURÍDICO	10
OBJETIVO	17
POLÍTICAS GENERALES	18
PROCEDIMIENTOS	22
A. COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	23
1. Procedimiento de Alta de Usuarios en el SIGITEL.	28
2. Procedimiento de Baja de Usuarios.	30
3. Procedimiento de Modificación de Usuarios.	32
4. Procedimiento de Cambio de Password y/o Número de Identificación Personal (NIP) de Usuarios.	34
5. Procedimiento de Alta, Baja o Consulta de Terminal.	36
6. Procedimiento de Alta o Baja de Tarjeta Operativa.	38
7. Procedimiento de Alta o Cambio de Pin Pad.	40
8. Procedimiento de Restauración de Número de Identificación Personal (NIP) del Usuario.	42
9. Procedimiento de Monitoreo de Usuarios en el SIGITEL en Línea.	44
10. Procedimiento de Monitoreo del Inicio de Operaciones de las Sucursales.	46
11. Procedimiento de Difusión de Circulares y Telegramas Circulares en Sucursales.	48
B. COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN	50
12. Procedimiento de Atención de Denuncias en Sucursales.	53
C. COORDINACIÓN DE FINANZAS	57
13. Procedimiento de Envío de Remesas de la Gerencia Regional o Estatal a Sucursales.	60
14. Procedimiento de Recepción de Remesas de Sucursales en la Gerencia Regional o Estatal.	62
15. Procedimiento para revisar el Cierre del Movimiento Diario de Fondos (MODIFO) en las Sucursales.	64
D. COORDINACIÓN TÉCNICA	66
16. Procedimiento de Mantenimiento preventivo a Equipo de cómputo, de comunicación y electrónico de seguridad y alertamiento en Sucursales.	70
17. Procedimiento de Operación y Mantenimiento de la Red Telsat y Servicios Complementarios.	72
18. Procedimiento de Operación y Mantenimiento de Internet e Intranet.	74
19. Procedimiento de Mantenimiento Correctivo al Equipo de Cómputo.	76
20. Procedimiento para la Instalación de Redes Telegráficas.	78
21. Procedimiento para la Instalación de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).	80
22. Procedimiento de Reporte de Siniestro de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).	82

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

REVISADO 2º JUNIO 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

23. Procedimiento de Atención y Cierre Reportes de Falla de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) en banda "Ku" del Sistema México-Conectado.	84
24. Procedimiento de Atención y Ejecución de Casos Especializados en Telecomunicaciones.	87
25. Procedimiento de la Ejecución del Programa de Reubicación y Mantenimiento de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).	89
26. Procedimiento para la Notificación del Servicio (Tráfico) de Correspondencia Pública a través de la Red de Estaciones Costeras.	93
E. COORDINACIÓN COMERCIAL	95
27. Procedimiento de Promoción, Publicidad y Venta de los Servicios Telegráficos y de Comunicación.	98
28. Procedimiento de debida diligencia para clientes potenciales del servicio de pago por cuenta de terceros.	100
F. COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN	102
29. Procedimiento de Distribución de Formas Impresas de los Diferentes Servicios.	108
30. Procedimiento de Reporte de Incidencias para la Elaboración de Nómina.	110
31. Procedimiento para la concentración del DNC y elaboración del PAC en las Gerencias Regionales y Estatales.	114
32. Procedimiento de capacitación a distancia en Gerencias Regionales y Estatales.	117
33. Procedimiento de capacitación presencial en las Gerencias Regionales y Estatales.	121
APÉNDICE	123
Lineamientos para el Trámite de los Movimientos de las Sucursales	124
ANEXOS	140
A. GLOSARIO DE TÉRMINOS	141
B. FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO	145
C. INDICADORES	191
D. CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	199

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

INTRODUCCIÓN

El presente documento modifica al "Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales", TCM-4000-D02-17 (quinta actualización) con número de registro 390, de fecha 20 de diciembre de 2017. Lo anterior conforme al Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México (en lo subsecuente Telecomm), publicado en el DOF del 14 de febrero del 2018 y la aplicación de la estructura orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública con oficio SRCI/UPRH/0510/2021 del 18 de junio de 2021, con vigencia organizacional a partir del 1º de enero de 2021. De conformidad con el artículo 21, fracción XI del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 14 de febrero de 2018, se indica que corresponde a los Directores de Área elaborar y actualizar los manuales de procedimientos de su unidad administrativa. Asimismo, en el artículo 26, fracción VII del mismo documento, señala que corresponde a la Dirección de la Red de Sucursales "Establecer los procedimientos de operación y de supervisión de la Red de Sucursales" y conforme al Manual de Organización Institucional (en lo subsecuente MOI) la función N° 7 que le corresponde a la misma; lo anterior en coordinación con las Gerencias Regionales y Estatales donde en la función N° 5 de estas últimas establece "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".

El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, establece como eje transversal la mejora de la gestión pública, a través de su orientación a resultados de corto, mediano y largo plazos, para lo cual se implementará la evaluación y seguimiento para la mejora continua del desempeño y la simplificación de normas, trámites y servicios.

Estos criterios fundamentan la elaboración, implantación y permanente actualización de los documentos técnico-administrativo que permitan a Telecomunicaciones de México, ordenar y regular la administración de sus recursos y particularmente este documento se desarrolla mostrando la actuación de las Gerencias Regionales y Estatales dentro del ámbito de Operaciones, y como apoyo para las demás Unidades Administrativas del Organismo.

En este contexto, se destaca comentar que Instrumentos como este Manual de Procedimientos, adquiere una importancia significativa dentro del quehacer administrativo de Telecomunicaciones de México, toda vez que ofrece una fuente actualizada de consulta de su estructura orgánica, objetivos, políticas y procedimientos, el cual permitirá orientar a los servidores públicos del Organismo, respecto de las políticas y procedimientos aplicables en las Gerencias Regionales y Estatales, destacándose que cada Dirección de Área que integra este Organismo, cuenta con sus documentos normativos que regulan las actividades de las Gerencias Regionales y Estatales, por lo que el contenido de este Manual es complementario a los existentes, ya que todas sus actuaciones serán de conformidad a la normatividad vigente aplicable.

El documento se integra de los siguientes apartados, los cuales proporcionan al personal involucrado orientación sobre aspectos generales y específicos relativos al MARCO JURÍDICO que norma y sustenta la operación en las Gerencias Regionales y Estatales; el OBJETIVO del manual, que manifiesta la importancia de su seguimiento y alcances; POLÍTICAS GENERALES que regulan la operación en las Gerencias Regionales y Estatales; el siguiente apartado se refiere a los PROCEDIMIENTOS, en los que se describen de manera específica las actividades y los responsables de realizar cada una de ellas; APÉNDICE en donde se documentan los "Lineamientos para el Trámite de Movimientos de las Sucursales" que tiene por objeto establecer los lineamientos que deben seguir las Gerencias Regionales y Estatales para solicitar la autorización para efectuar los diferentes movimientos de

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

Sucursales como son: aperturas, reubicaciones, cambio de domicilio, cierres temporales, cierres definitivos, entre muchos otros; GLOSARIO DE TÉRMINOS, en el que se definen conceptos que se manejan en el presente manual; FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO, en el que se indica la forma detallada en que se tendrán que llenar las formas y formatos que se utilizan en las Gerencias Regionales y Estatales; INDICADORES que nos permiten medir el desempeño y tomar posibles acciones de mejora en los procedimientos; finalmente el CONTROL DE ACTUALIZACIÓN del manual, que incluye fechas de registros y actualizaciones del mismo, que derivados de la inclusión, modificación o eliminación de algún punto en particular, reforme el presente documento.

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

REVISADO 2 01 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

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 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 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 5 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"
- **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).

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1985.
(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 4 de abril de 2022).
- **LEY FEDERAL DE ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 2012.
Ley abrogada a partir del 15 de junio de 2019 por 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).

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

- **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 11 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.

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 1° 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.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

- **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 CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 1986.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011)
- **DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 1989.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º Y 3º, FRACCIONES I, II y VII Y SE DEROGA LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 3º POR EL QUE SE CREÓ EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
Fe de Erratas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de octubre de 1990.
- **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 REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º; 3º; 4º; 5º, FRACCIONES II Y XVII; 6º, PÁRRAFO SEGUNDO, 9º, FRACCIONES III Y VII; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII, SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 12º; 14º; 15º; 18º; 23º; 24º Y 25º; SE ADICIONAN LAS ARTÍCULOS 24 BIS Y 25 BIS; SE ADICIONA AL ARTÍCULO 27º LA FRACCIÓN XXIX BIS Y SE DEROGA DEL ARTÍCULO 28º LA FRACCIÓN XIII Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN XI BIS Y SE REFORMA EL ARTÍCULO 30º DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre 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.

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

REVISADO 2º 0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

5.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización publicada en el Diario oficial de la Federación el 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 ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
El vigente.
- **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.

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

REVISADO 2.0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

- **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.
- **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.

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

REVISADO 2º 0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

- **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. 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

REVISADO, 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

OBJETIVO

Establecer los procedimientos operativos y administrativos de las Gerencias Regionales y Estatales de TELECOMM, unificando sus políticas y procedimientos, que permitan mejorar el desempeño de cada unidad operativa, contando para ello, con una herramienta eficaz que sirva de base para instruir al personal en la realización de sus actividades asignadas en las distintas Coordinaciones que integran a una Gerencia Regional o Estatal.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

POLÍTICAS GENERALES

1. El personal adscrito en las Gerencias Regionales y Estatales deberá 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. Los Gerentes Regionales supervisarán la administración de los recursos de las Gerencias Estatales de su adscripción, vigilando que se lleven a cabo conforme a la normatividad establecida, enfocándose a la mejora en la prestación de los servicios que se ofrecen en la Red de Sucursales.
3. Los Gerentes Regionales supervisarán la ejecución de los planes, programas y procesos de trabajo que se llevan a cabo en las Gerencias Estatales de la región.
4. Los Gerentes Regionales vigilarán los avances de los programas de trabajo realizados en cada una de las Gerencias Estatales de la región para su evaluación de forma periódica.
5. Los Gerentes Regionales y Estatales deberán realizar oportuna y eficazmente, los Planes, Programas y Procesos de Trabajo, de acuerdo a la normatividad aplicable y disposiciones establecidas por las diferentes Direcciones de Área del Organismo.
6. Los Gerentes Regionales y Estatales deberán acatar lo dispuesto en cuanto a funciones, conforme a lo establecido en el Estatuto Orgánico del Organismo y disposiciones vigentes en la materia.
7. Los Gerentes Regionales y Estatales supervisarán la correcta funcionalidad operativa y administrativa de la propia Gerencia y, en su caso, establecerá las medidas preventivas y correctivas aplicables a cada caso.
8. Los Gerentes Regionales y Estatales, en conjunto con sus Coordinadores y personal de apoyo, deberán acatar lo establecido, en el ámbito de su competencia, en los Manuales Administrativos de Aplicación General que son de observancia obligatoria en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y que, conjuntamente con las leyes y reglamentos, son los únicos ordenamientos que podrán regular las materias de:
 - Adquisiciones,
 - Archivos y Transparencia para la Administración Pública Federal
 - Obra Pública,
 - Recursos Financieros,
 - Recursos Humanos,
 - Recursos Materiales,
 - Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y Seguridad de la Información.

El personal de las Gerencias Regionales y Estatales, deberán seguir las instrucciones vertidas en el ámbito de competencia de las áreas involucradas en estos Manuales Administrativos.

9. El Gerente Regional y Estatal vigilará, a través de sus Coordinadores, se dé cumplimiento a los planes, programas y procesos de trabajo, de acuerdo a la normatividad aplicable y disposiciones establecidas por las diferentes Direcciones de área del Organismo.
10. El Gerente Regional y Estatal verificará, a través de sus Coordinadores, que las Sucursales presten los servicios telegráficos y de comunicación telegráfica, conforme a los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos para ello.

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

REVISADO 2.º JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

11. Los Coordinadores serán designados por el Gerente Regional o Estatal, e independientemente de la denominación del código de puesto que ostente, según el catálogo de puestos, deberá dar estricto cumplimiento a lo estipulado en este manual, en el ámbito de su competencia.
12. En caso de no estar disponible alguna Coordinación, el Gerente Regional o Estatal podrá designar a otro Coordinador que considere conveniente, para que desempeñe las funciones y actividades correspondientes.
13. El Gerente Regional o Estatal deberá verificar que el personal esté debidamente capacitado conforme a las actividades que realizará el servidor público, ya sea en una Sucursal como en la propia Gerencia.
14. El Gerente Regional o Estatal determinará los horarios de oficina y de atención al público de las Sucursales de su adscripción, considerando que las Sucursales Multipersonales podrán laborar dos turnos y las unipersonales sólo un turno, de acuerdo a las características de la localidad y/o a las necesidades del servicio y en cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Dirección de Recursos Humanos, así como a la normatividad aplicable en materia laboral.

Asimismo, cuando requieran de una modificación en los horarios de labores de una Sucursal, deberán acatar lo establecido en los Lineamientos para el Trámite de Movimientos en la Red de Sucursales, vigente y que se encuentran en el Apéndice A de este documento.
15. El Gerente Regional o Estatal verificará periódicamente el Directorio de la Red de Sucursales con la finalidad de validar la información vertida en el mismo de las Sucursales adscritas a la Entidad correspondiente, para que, en caso de existir diferencias o imprecisiones, informen con la evidencia respectiva, a la Gerencia de Procedimientos de Operación a más tardar el día 25 de cada mes, para su actualización correspondiente.

De los Coordinadores:

16. Los Coordinadores de las Gerencias Regionales y Estatales servirán de enlace ante las Direcciones Integrantes del Organismo, dentro del ámbito de su competencia, para atender los asuntos que les correspondan, apegándose a la normatividad establecida.
17. Los Coordinadores de las Gerencias Regionales y Estatales, en el ámbito de su competencia, supervisarán que el personal de la Red de Sucursales se entere y dé cumplimiento a lo establecido en los diferentes documentos normativos internos del Organismo, tales como: Manuales de Procedimientos, Guías, Circulares Telegráficas, Oficios Circulares, entre otros, emitidos por las diferentes Direcciones de Área del Organismo.
18. El personal de la Gerencia Regional o Estatal que tenga acceso al SIGITEL, lo hará exclusivamente para actividades relacionadas con el Organismo, por lo que el ID de Operador (Número de Empleado), Password y Número de Identificación Personal (NIP) serán estrictamente personales e intransferibles. Para lo cual deberán llenar y firmar el Formato "Carta de Confidencialidad y No Divulgación de Información, Documentos y Procedimientos relacionados con el Acceso y Operación del Sistema SIGITEL".
19. En caso de que alguna Coordinación de la Gerencia Regional o Estatal se encuentre sin titular o bien, este se encuentre ausente, el Gerente podrá nombrar a un Encargado que tendrá que cumplir con las responsabilidades del puesto.

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

REVISADO 2º 0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

En el ámbito Jurídico:

20. El Gerente Regional o Estatal, a través del Coordinador Jurídico, deberá aplicar los procedimientos establecidos por las Gerencias que integran la Dirección de Asuntos Jurídicos, con la finalidad de atender de manera ágil y eficiente, los asuntos jurídicos en materia laboral, mercantil, civil y administrativa, entre otros, que se presenten en la Gerencia Regional o Estatal.
21. El Coordinador Jurídico apoyará al Coordinador de Administración, en la realización de los procedimientos para la elaboración, revisión y formalización de los contratos y/o convenios así como en la conclusión de la relación contractual, en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como de obra pública y servicios relacionados con las mismas, de conformidad con la normatividad vigente y con las disposiciones emitidas por la Dirección de Administración y la Dirección de Asuntos Jurídicos, manteniendo informado al Gerente Regional o Estatal de adscripción, de los trámites realizados.
22. El Coordinador Jurídico apoyará a la Coordinación Comercial, en la revisión de las bases de los contratos y convenios de prestación de servicios que se elaboren en la Gerencia Regional o Estatal, atendiendo las aclaraciones que procedan de los mismos, de conformidad con la normatividad establecida y disposiciones emitidas por la Dirección de Asuntos Jurídicos y la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales, cuando corresponda.
23. El Coordinador Jurídico podrá asesorar en el levantamiento de actas administrativas, más no intervenir como parte integrante, a fin de no perjudicar en la defensa de los intereses del Organismo ante las Autoridades del Trabajo correspondientes.

De los Programas Sociales:

24. El Gerente Regional o Estatal, a través del Coordinador de Programas Sociales, deberá asegurarse de que los programas sociales se atiendan conforme a la normatividad establecida, coordinando las actividades operativas y administrativas que permitan garantizar la entrega segura y oportuna de los apoyos monetarios.
25. El Gerente Regional o Estatal, a través del Coordinador de Programas Sociales, supervisará que los operativos de entrega de apoyos monetarios, sean conforme a los convenios, al manual de procedimientos, Circulares y demás instrumentos normativos y de apoyo operativo a los que deben sujetarse.
26. El Gerente Regional o Estatal, a través del Coordinador de Programas Sociales, deberá verificar que los Pagadores Habilitados y el Jefe de Sucursal sede, realicen los reportes de conciliación al término de cada operativo de entrega de apoyos monetarios y que sean registrados en el sistema de manera oportuna.
27. El Gerente Regional o Estatal, a través del Coordinador de Programas Sociales y del Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, deberá tomar las acciones correspondientes para habilitar Sucursales en los días de fin de semana o festivos para estar en condiciones de dar de alta remesas de recursos y descargo de pagos de programas sociales; en caso de requerir apoyo para ello, lo solicitará a la Subdirección de Procesos y Supervisión con la antelación debida a fin de brindar el servicio en forma oportuna y hacer los registros contables y estadísticos en tiempo y forma.

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

REVISADO 2, 0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

Del personal de las Gerencias Regionales y Estatales:

28. Será responsabilidad del personal de la Gerencia Regional y Estatal, mantener de forma confidencial la información de las operaciones de los servicios telegráficos y de comunicación, realizadas en las Sucursales, así como la información relativa a los usuarios, clientes o Cuentahabientes, que se registren en las Sucursales. Si por algún motivo se incumple cualquiera de los puntos anteriores, se actuará conforme a la normatividad aplicable en materia de responsabilidades administrativas de servidores públicos.
29. El personal de las Gerencias Regionales y Estatales, deberá acatar lo establecido por la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el ámbito de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; así como lo establecido por la Gerencia de Seguridad en Informática y Comunicaciones en el ámbito de la Seguridad Informática; que se realice mediante la publicación y envío de guías, manuales, boletines, oficios, entre otros, con la finalidad de resguardar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información y de los recursos informáticos de TELECOMM que se manejan dentro de la Red de Sucursales. Esta información podrá consultarse en la página web interna del Organismo (<https://intranet.telecomm/portal/gsic/>).

Del Alcance y la Aplicación del Manual:

30. 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.
31. La observancia de este manual es obligatoria para el personal de la Red de Sucursales, Gerencias Regionales y Estatales y áreas centrales involucradas en la operación 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.
32. Será facultad de la Dirección de la Red de Sucursales recibir, analizar y, en su caso, aprobar cualquier sugerencia de modificación al contenido de este Manual, así como instruir su actualización.
33. Todos los casos no contemplados en este manual serán atendidos y resueltos por el Gerente Regional o Estatal o Subdirector de Procesos y Supervisión o por el Director de la Red de Sucursales, según corresponda.

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

REVISADO 2º JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

PROCEDIMIENTOS



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

REVISADO 2, 0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

A. COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización 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.
Capítulo VII, Artículo 26. Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Funciones 1, 3, 5 y 6 de la Dirección de la Red Sucursales.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Funciones N° 1, 2 y 3 de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales (Regional).
Funciones N° 1, 2 y 4 de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal.
Última actualización el 28 de noviembre de 2012.

Objetivo Especifico

Asegurar un adecuado funcionamiento operativo de la Red de Sucursales de la Gerencia Regional o Estatal, aplicando los procedimientos correspondientes de los servicios que ofrece el Organismo, para cumplir con los programas establecidos.

Políticas Especificas

1. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales deberá vigilar mensualmente, el comportamiento de la Rentabilidad y Productividad de cada una de las Sucursales de su adscripción, para que, en su caso, se implementen las estrategias pertinentes a fin de que se cumplan las metas y objetivos establecidos en conjunto con el Coordinador Comercial.
2. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales propondrá la plantilla del personal de la Sucursal de acuerdo a la productividad y rentabilidad de la misma, de conformidad con lo que marca la Ley aplicable en la materia, para autorización del Gerente Regional o Estatal.
3. El Gerente Regional o Estatal verificará que el Coordinador de Operación de la Red de Sucursales dé cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos para el Trámite de Movimientos de Sucursales vigente, con la finalidad de acatar los tiempos requeridos para la administración efectiva del Directorio de la Red de Sucursales.
4. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales vigilará que las Sucursales de su adscripción cuenten con los insumos, materiales y equipos necesarios, para proporcionar los servicios en forma adecuada y conforme a la normatividad establecida.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

5. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales registrará en el Módulo de Ayuda de Servicios Telegráficos (MASTEL) los reportes por problemas Informáticos, de comunicación, operativos, entre otros, emitidos por las Sucursales de su adscripción, sólo después de que no haya podido resolverlo de manera inmediata.
6. El Gerente Regional o Estatal, previo a la autorización para el acceso al SIGITEL, deberá recabar los datos y firma de los operadores, jefes de sucursal y/o coordinadores de la Gerencia Regional o Estatal, en una Carta Responsiva (Formato "Carta de Confidencialidad y No Divulgación de Información, Documentos y Procedimientos relacionados con el Acceso y Operación del Sistema SIGITEL") donde se reconocerá la responsabilidad de buen uso de la cuenta de acceso. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales llevará a cabo el control y administración de las Cartas Responsivas de la Gerencia y de las Sucursales de adscripción.
7. El Gerente Regional o Estatal estará facultado para autorizar las asignaciones de tarjetas operativas al personal de las Sucursales. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales controlará el manejo de estas tarjetas.
8. La autorización para el acceso al SIGITEL, se proporcionará de la siguiente manera:
 - El Gerente Regional podrá dar el alta, únicamente a los Gerentes Estatales de su adscripción y a los coordinadores de su Gerencia.
 - El Gerente Estatal podrá dar el alta, solamente a los coordinadores de su Gerencia.
 - El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales será el único responsable de dar de alta a los Jefes y al personal de las Sucursales de su adscripción.
9. Los niveles de acceso al SIGITEL, se clasificarán de la siguiente manera:
 - Gerente Regional, con nivel de acceso 62 (sesenta y dos).
 - Gerente Estatal con nivel de acceso 10 (diez).
 - Encargado Estatal con nivel de acceso 61 (sesenta y uno).
 - Centro de Ayuda Estatal (CADE) con nivel de acceso 8 (ocho).
 - Jefe de Sucursal con nivel de acceso 59 (cincuenta y nueve).
 - Operador de Ventanilla, Nivel 0.
 - Encargado de Distribución y Reparto, Nivel 32.
 - Jefe de Servicio, Nivel 33.
 - Cajero, Nivel 34.

Los Coordinadores de las Gerencias Regionales y Estatales, tendrán el nivel de Acceso 10 (diez) al SIGITEL, en lo que se crean los accesos a cada Coordinador de acuerdo a sus atribuciones.

10. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales tendrá bajo su responsabilidad, el alta y/o modificación de usuarios, así como del alta y baja de tarjetas operativas y modificación de password y NIP, del personal de la Gerencia y de las Sucursales de su adscripción, con la finalidad de llevar un control de los usuarios que ingresan al SIGITEL en la Gerencia de su adscripción. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales deberá realizar estos procedimientos a más tardar al día hábil siguiente posterior a la solicitud respectiva.
11. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales realizará la baja definitiva de un usuario y/o la baja de una terminal a más tardar en tres días hábiles posteriores a la baja correspondiente.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

Quando un empleado sea dado de BAJA DEFINITIVA del Organismo por alguno de los motivos que se detallan a continuación, ya no podrá reactivarse en el sistema informático su número de operador:

- ✓ Renuncia.
- ✓ Jubilación.
- ✓ Baja del Organismo por sanción

12. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, registrará el cambio de adscripción que se presente, en la Carta Responsiva (Formato "Carta de Confidencialidad y No Divulgación de Información, Documentos y Procedimientos relacionados con el Acceso y Operación del Sistema SIGITEL") para el control de los usuarios en SIGITEL de la Gerencia Regional o Estatal. Este registro no aplicará cuando se presente un cambio de manera temporal teniendo especial control sobre el personal volante.
13. El alta de un usuario al SIGITEL, deberá iniciarse una vez concluido el trámite de la Carta Responsiva correspondiente para cada usuario para lo cual, el Coordinador de Operación de la Red de Sucursales capturará el nombre del empleado (nombre, apellido paterno y apellido materno), la hora de entrada y salida de labores, el número y NIP de tarjeta operativa y su número de identificación personal (NIP) asignados, el registro de la Sucursal, el ID del operador (número de empleado) y monograma del empleado y el password asignado, teniendo en cuenta que estos datos se podrán modificar cuando sea requerido. Informará que el password y NIP proporcionados son provisionales y que deberán ser modificados en el primer ingreso al SIGITEL.
14. Será facultad del Gerente Regional y/o Estatal, autorizar las altas del personal que requiera acceso al SIGITEL. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales deberá mantener actualizado el registro en el SIGITEL de altas y bajas de ID y password del personal que labora en la Gerencia, poniendo especial cuidado en el personal que cubre periodos vacacionales o situaciones semejantes, así como la autorización del registro en el SIGITEL de los Jefes de Sucursal. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales deberá asegurarse de que se tenga habilitado a un solo Jefe de Sucursal (Nivel 59) por Sucursal.
15. El Coordinador de Administración enviará al Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, la plantilla de personal de cada Sucursal perteneciente a la Gerencia de su adscripción, de manera mensual o cuando exista algún cambio en ella.
16. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales realizará monitoreos semanales a los usuarios del SIGITEL, de las coordinaciones y Sucursales de la Gerencia de su adscripción, para verificar que no existan irregularidades en los accesos autorizados, registrando la evidencia de cada monitoreo en un expediente dedicado a ello.
17. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales será el responsable de monitorear el horario de acceso al SIGITEL en línea del personal de las Sucursales, con el fin de verificar que la apertura de la Sucursal e inicio de operaciones de la misma sean conforme a lo establecido. Este monitoreo se deberá realizar en días hábiles y cuando las Sucursales registren guardias sabatinas, dominicales y días festivos.
18. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, diariamente a más tardar a las diez de la mañana (10:00 a.m.) hora local, verificará los horarios de inicio de operaciones del personal de las Sucursales de su adscripción.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

19. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, cuando una Sucursal no tenga operaciones realizadas en un lapso de 2 horas, se comunicará a la misma para verificar la causa y enviará el reporte correspondiente a la Coordinación de Supervisión y/o Coordinación Comercial, conforme al ámbito de responsabilidades.
20. El Jefe de Sucursal deberá informar oportunamente al Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, la causa por la que no puede iniciar las operaciones de la Sucursal. En caso de que sea una falla técnica, adicionalmente lo hará del conocimiento del Coordinador Técnico para el mantenimiento correctivo necesario.
21. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales verificará los horarios de cierre de operaciones, al inicio de sus labores del día siguiente o en su caso, al término del horario de oficina y atención al público de las Sucursales de su adscripción, revisando el cierre del Movimiento Diario de Fondos de cada una de ellas.
22. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales ingresará diariamente al SIGITEL, con la finalidad de verificar la publicación de nuevas Circulares y Telegramas Circulares emitidos por la Dirección de la Red de Sucursales.
23. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales deberá verificar periódicamente la información vertida en los telegramas circulares, así como en el Directorio de la Red de Sucursales, con la finalidad de confirmar los datos de las sucursales adscritas a la Gerencia de su adscripción; en caso de encontrar discrepancias, deberá informar al Gerente Regional o Estatal para que, a su vez, informe de ello al Gerente de Procedimientos de Operación, para mantener la información lo más actualizada posible.
24. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales emitirá un boletín dentro de los cinco días hábiles posteriores al cierre del mes con la información más importante de las Circulares publicadas en el mes inmediato anterior, el cual deberá enviar a todas las Sucursales de la Gerencia de su adscripción.
25. Es responsabilidad del Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, atender satisfactoriamente todos los requerimientos que les hagan las Sucursales de su adscripción en materia de consulta o asesoría, con respecto a los procedimientos aplicables que se detallan en las Circulares y Telegramas Circulares.
26. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales propondrá la designación del servidor público que será comisionado para relevar al Jefe de Sucursal, el cual deberá autorizar el Gerente Regional o Estatal.
27. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales concentrará y registrará de manera mensual, los reportes de insumos y de existencia disponible de las Sucursales de su adscripción, con la finalidad de prever y solicitar futuras dotaciones.
28. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales dará seguimiento hasta su conclusión a las aclaraciones solicitadas por el personal de las Sucursales, derivadas de la prestación de los servicios en la ventanilla y que hayan sido gestionadas ante la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

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

REVISADO: 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

29. Cuando se presente un error imputable al operador de ventanilla o al Jefe de la Sucursal y que genere un faltante en la caja de la Sucursal, el Jefe inmediato o en su caso el Coordinador de Operación de la Red de Sucursales deberá verificar que el personal de la Sucursal cubra el importe de la operación a fin de no afectar los recursos monetarios del Organismo, en caso de negativa de pago, instrumentará las actas correspondientes, a reserva de gestionar la aclaración ante la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios y una vez obtenida respuesta, informará del resultado de la aclaración gestionada al Jefe de Sucursal.

Cuando la recuperación sea positiva, la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios informará al Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, para que verifique el ajuste en el sistema e informe al Coordinador de Finanzas para la contrapartida respectiva y se proceda con el reintegro del importe de la operación al operador de ventanilla involucrado.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia Regional
Gerencia Estatal
Coordinación de Operación de la Red de Sucursales

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

1. Procedimiento de Alta de Usuarios en el SIGITEL.

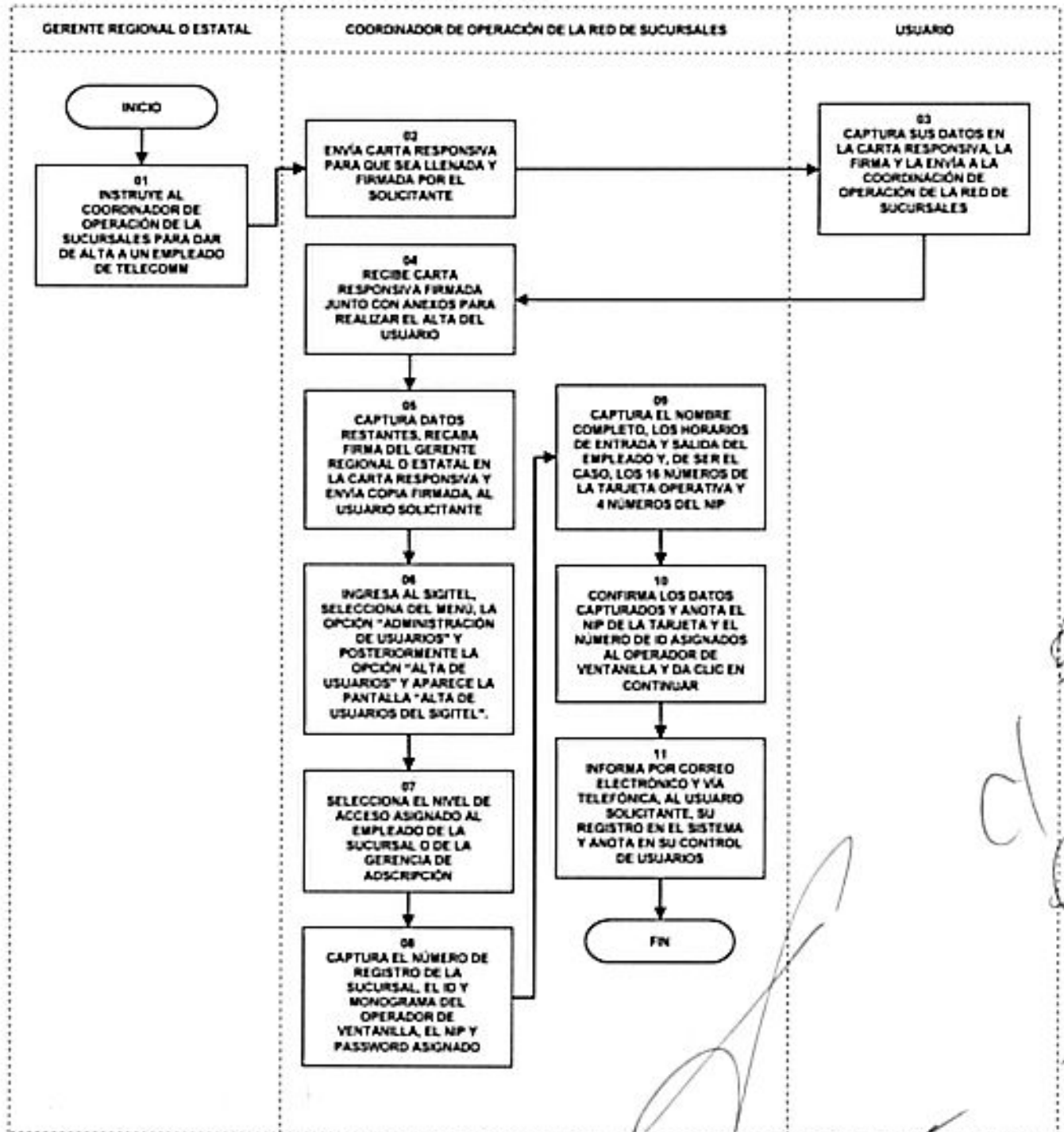
Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	01	Instruye al Coordinador de Operación de las Sucursales para dar de alta a un empleado de Telecomm adscrito a una Sucursal o de la misma Gerencia Regional o Estatal.
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	02	Envía por correo electrónico al área correspondiente, la Carta Responsiva (Formato "Carta de Confidencialidad y No Divulgación de Información, Documentos y Procedimientos relacionados con el Acceso y Operación del Sistema SIGITEL") para que sea llenada y firmada por el solicitante y requiere anexar Copia de una identificación oficial vigente.
EMPLEADO DE TELECOMM	03	Captura sus datos en la Carta Responsiva, la firma y la envía a la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Regional o Estatal anexando copia de una identificación oficial vigente y de la credencial de empleado del Organismo.
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	04	Recibe Carta Responsiva firmada junto con anexos para realizar el alta del usuario.
	05	Captura datos restantes, recaba firma del Gerente Regional o Estatal en la Carta Responsiva, envía copia firmada, mediante correo electrónico, al usuario solicitante y archiva original con anexos en el expediente correspondiente.
	06	Ingresa al SIGITEL, selecciona del menú principal, la opción "Administración de Usuarios" y posteriormente la opción "Alta de Usuarios" y aparece la pantalla "Alta de Usuarios del SIGITEL".
	07	Selecciona el nivel de acceso asignado al empleado de la Sucursal o de la Gerencia de adscripción.
	08	Captura el número de registro de la Sucursal o Gerencia, el ID del operador (número de empleado) y monograma del operador de ventanilla, el Número de Identificación Personal (NIP) y el Password asignado.
	09	Captura el nombre completo, los horarios de entrada y salida del empleado asignado y, de ser el caso, los dieciséis (16) números de la tarjeta operativa y los cuatro (4) números del NIP de la tarjeta y da clic en "Continuar".
	10	Confirma los datos capturados y anota el NIP de la tarjeta y el número de ID asignados al Operador de Ventanilla y da clic en "Continuar".
	11	Informa por correo y vía telefónica, al usuario solicitante, su registro en el sistema y anota en control de usuarios.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

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

REVISADO 20 JUN 2022

1.- Procedimiento de Alta de Usuarios en el SIGTEL.



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

REVISADO 2º JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

2. Procedimiento de Baja de Usuarios.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresa al SIGITEL.
	02	Selecciona del Menú del Gerente Estatal, la opción "Administración de Usuarios" y da clic en "Enviar".
	03	Selecciona la opción "Baja de Usuarios" y aparece la pantalla Baja de Usuarios del SIGITEL.
	04	Captura el Número de Empleado en el campo requerido
	05	Da clic en "Continuar" y el sistema valida la existencia del número de Empleado que se ingresó.
	06	Selecciona el botón de "Baja Definitiva" o "Baja Temporal", según corresponda y aparece en la pantalla los datos del Usuario que se dio de baja.
	07	Selecciona "Regresar" y sale de la opción.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

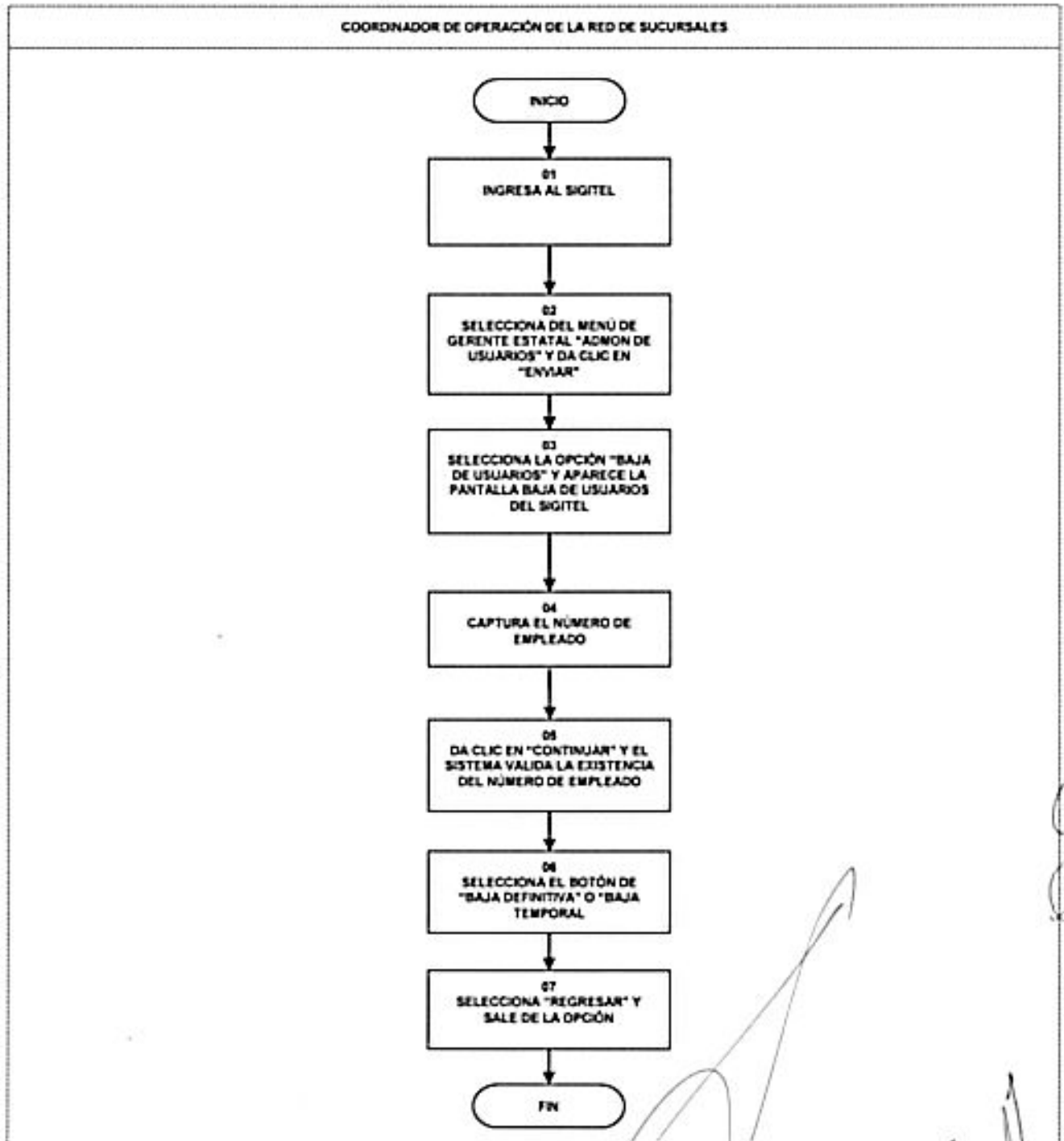
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 2, 0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

2.- Procedimiento de Baja de Usuarios.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

3. Procedimiento de Modificación de Usuarios.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresar al SIGITEL.
	02	Selecciona del Menú del Gerente Estatal, la opción "Administración de Usuarios" y da clic en "Enviar".
	03	Selecciona la opción "Modificar Usuario" y aparece la pantalla "Modifica Usuarios SIGITEL"
	04	Captura el Número de Empleado en el campo requerido.
	05	Da clic en "Modificar" y el sistema valida la existencia del número de Empleado que se ingresó.
	06	Captura los datos que requiere modificar.
	07	Selecciona "Continuar" y sale de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

R

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

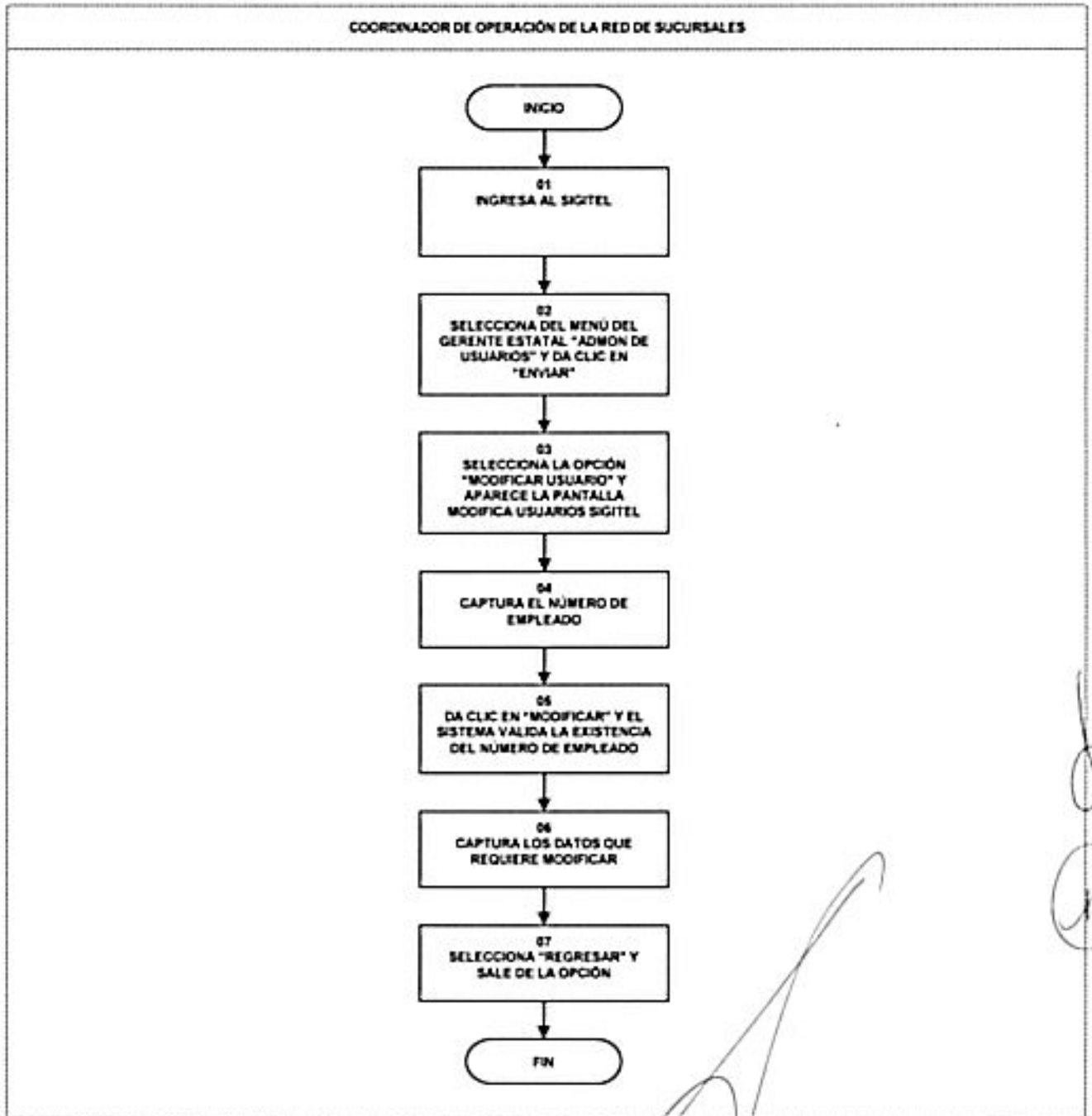
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022 *[Handwritten mark]*

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

3.- Procedimiento de Modificación de Usuarios.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

4. Procedimiento de Cambio de Password y/o Número de Identificación Personal (NIP) de Usuarios.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresa al SIGITEL.
	02	Selecciona del "Menú del Gerente Estatal", la opción "Administración de Usuarios", da clic en "Enviar".
	03	Da clic en "Cambio Pass/Nip" y aparece en la pantalla, el formato de captura para cambio de password y NIP.
	04	Captura el ID del Usuario y los datos requeridos para el cambio de password y/o de Nip de SIGITEL.
	05	Da clic en "Continuar" y aparece la pantalla con la información del cambio de password y/o NIP del usuario.
	06	Selecciona "Regresar" y sale de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

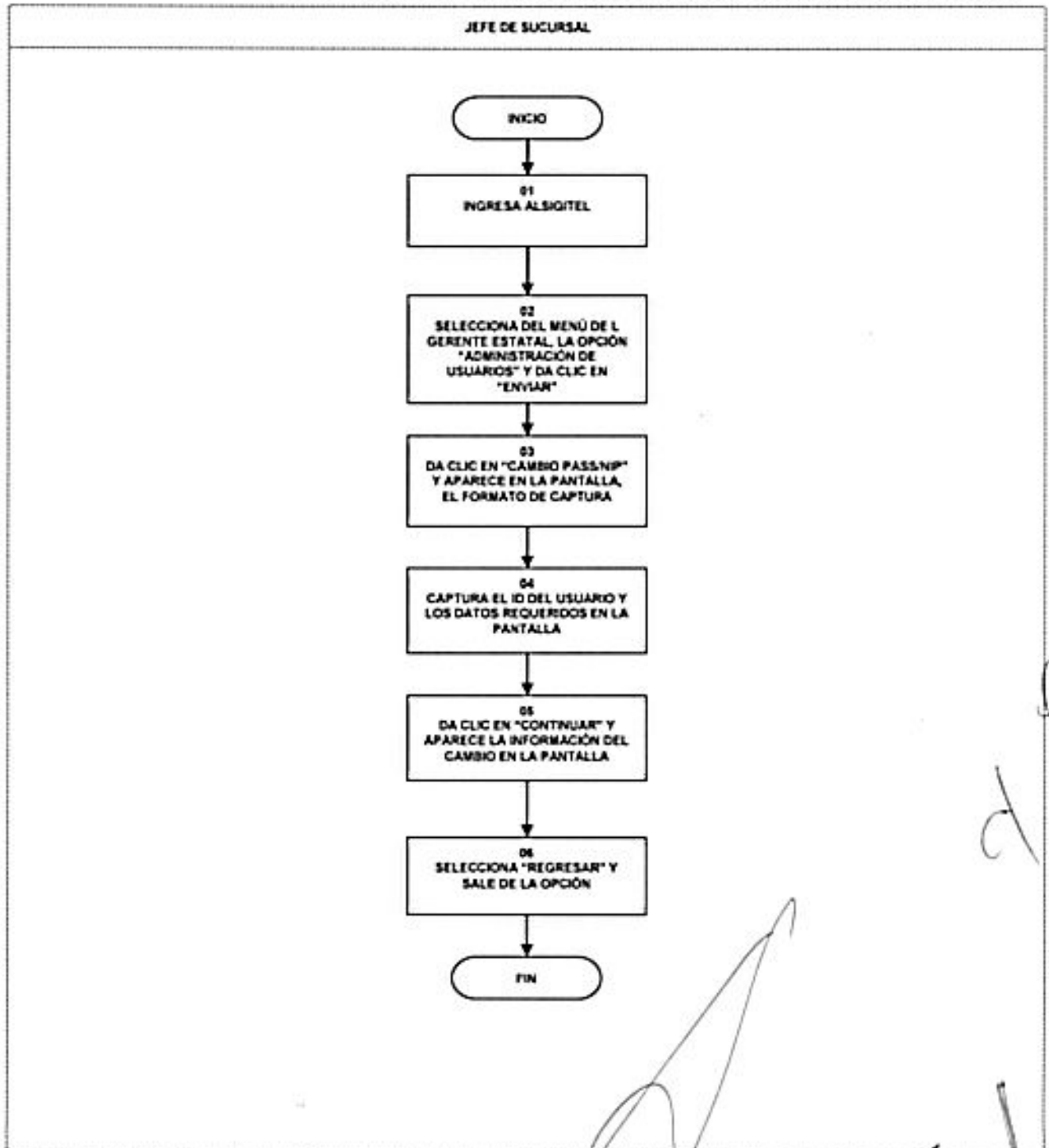
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

4.- Procedimiento de Cambio de Password y/o Número de Identificación Personal (NIP) de Usuarios.



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

REVISADO 2º 0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

5. Procedimiento de Alta, Baja o Consulta de Terminal.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresar al SIGITEL.
	02	Selecciona del "Menú del Gerente Estatal", la opción "Administración de Usuarios", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "Administración de Usuarios y Equipos conectados al SIGITEL".
	03	Da clic en "Alta de Terminal" y aparece en la pantalla, el formato de captura para el Alta, Baja o Consulta de Terminal.
	04	Captura el Número de Registro de la Sucursal a la que pertenece el Equipo y selecciona la opción que desea realizar.
	05	Espera, en el caso de Alta, a que el sistema reconozca el Equipo y registra o digita el ID de la Terminal, en el caso de una baja.
	06	Aguarda a que en el sistema aparezca la pantalla con la información del movimiento solicitado.
	07	Selecciona "Regresar" y sale de la opción.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

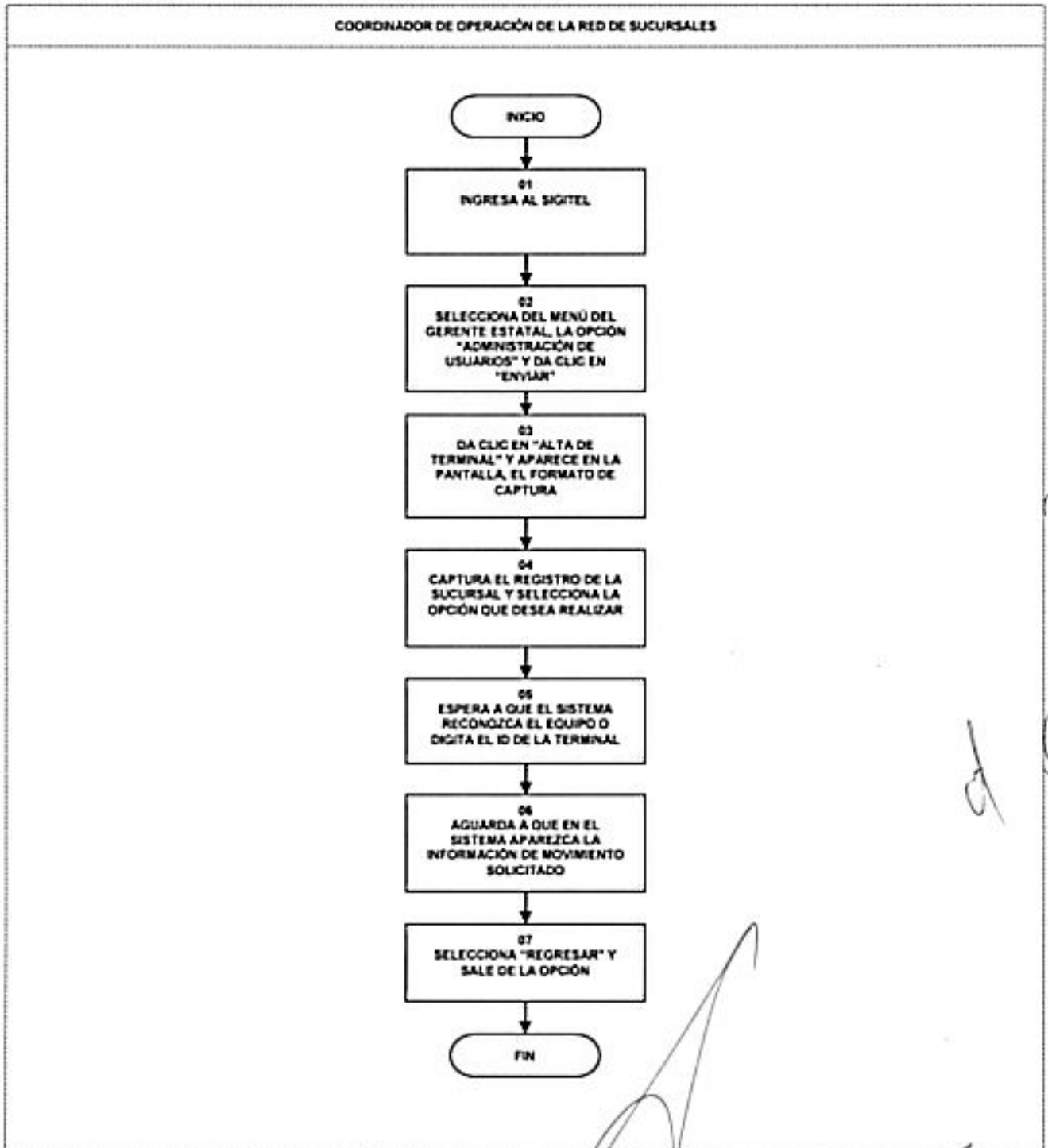
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 2.º JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

5. Procedimiento de Alta, Baja o Consulta de Terminal.



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

REVISADO 2º JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

6. Procedimiento de Alta o Baja de Tarjeta Operativa.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresar al SIGITEL.
	02	Selecciona del "Menú del Gerente Estatal", la opción "Administración de Usuarios", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "Administración de Usuarios y Equipos conectados al SIGITEL".
	03	Da clic en "Alta de Tarjeta" y aparece en la pantalla, el formato de captura para el Alta o Baja de Tarjetas Operativas.
	04	Selecciona la opción de Alta o Baja, captura el ID del Usuario y el Número de la Tarjeta Operativa y digita el NIP de la Tarjeta Operativa confirmándolo.
	05	Da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con la información del movimiento de la Tarjeta Operativa.
	06	Selecciona "Regresar" y sale de la opción.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

R

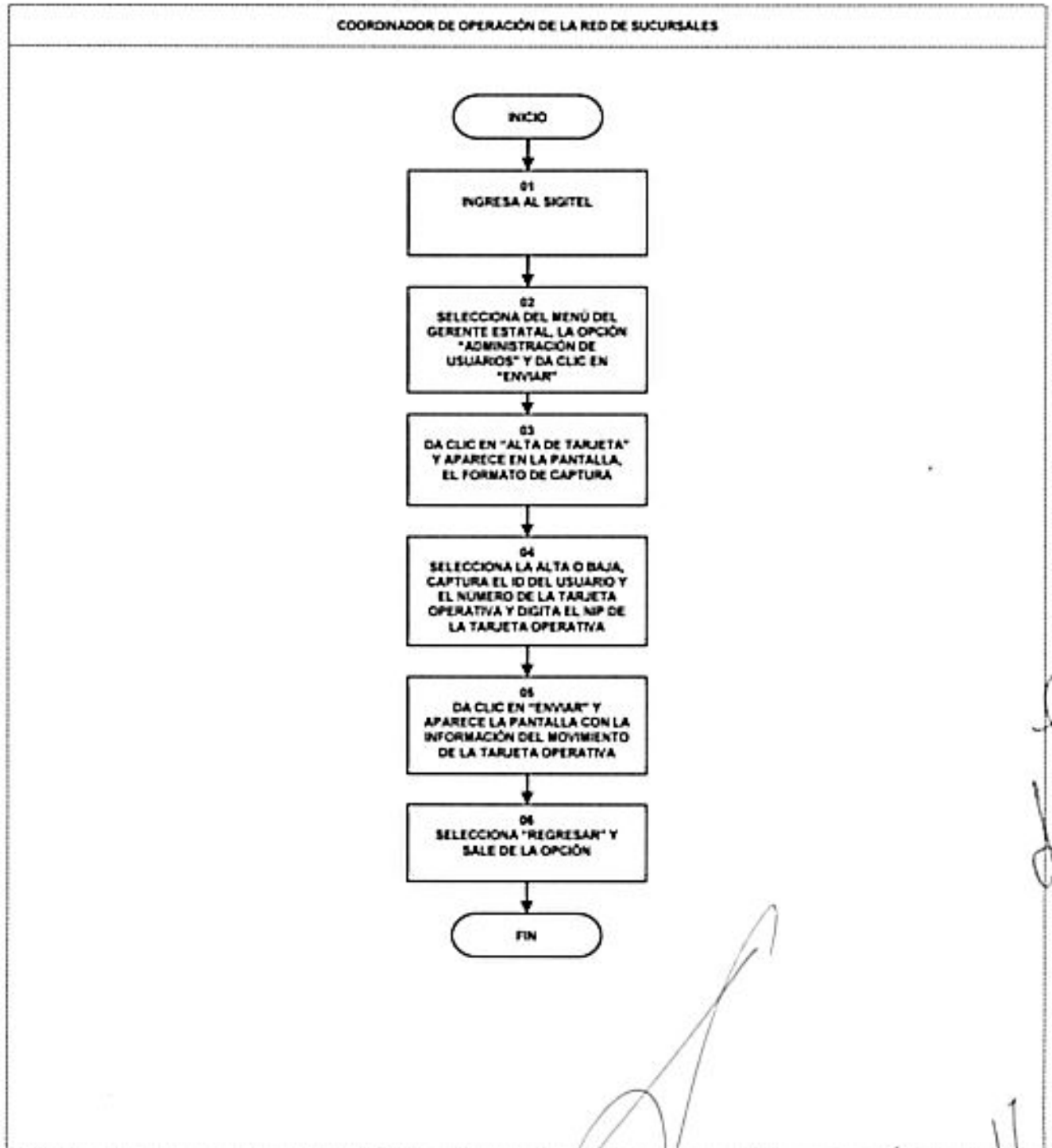
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 2:0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

6. Procedimiento de Alta o Baja de Tarjeta Operativa.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-002-22

7. Procedimiento de Alta o Cambio de Pin Pad.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresa al SIGITEL.
	02	Selecciona del "Menú del Gerente Estatal", la opción "Administración de Usuarios", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "Administración de Usuarios y Equipos conectados al SIGITEL".
	03	Da clic en "Cambio de Pin Pad" y aparece en la pantalla, el formato de captura para el Alta/Cambio de Pin Pad.
	04	Captura el Número de Serie de la Antigua Pin Pad, en caso de cambio, y el Número de Serie de la Nueva Pin Pad.
	05	Da clic en "Continuar" y aparece la pantalla con la información del movimiento realizado a la Pin Pad.
	06	Selecciona "Regresar" y sale de la opción.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

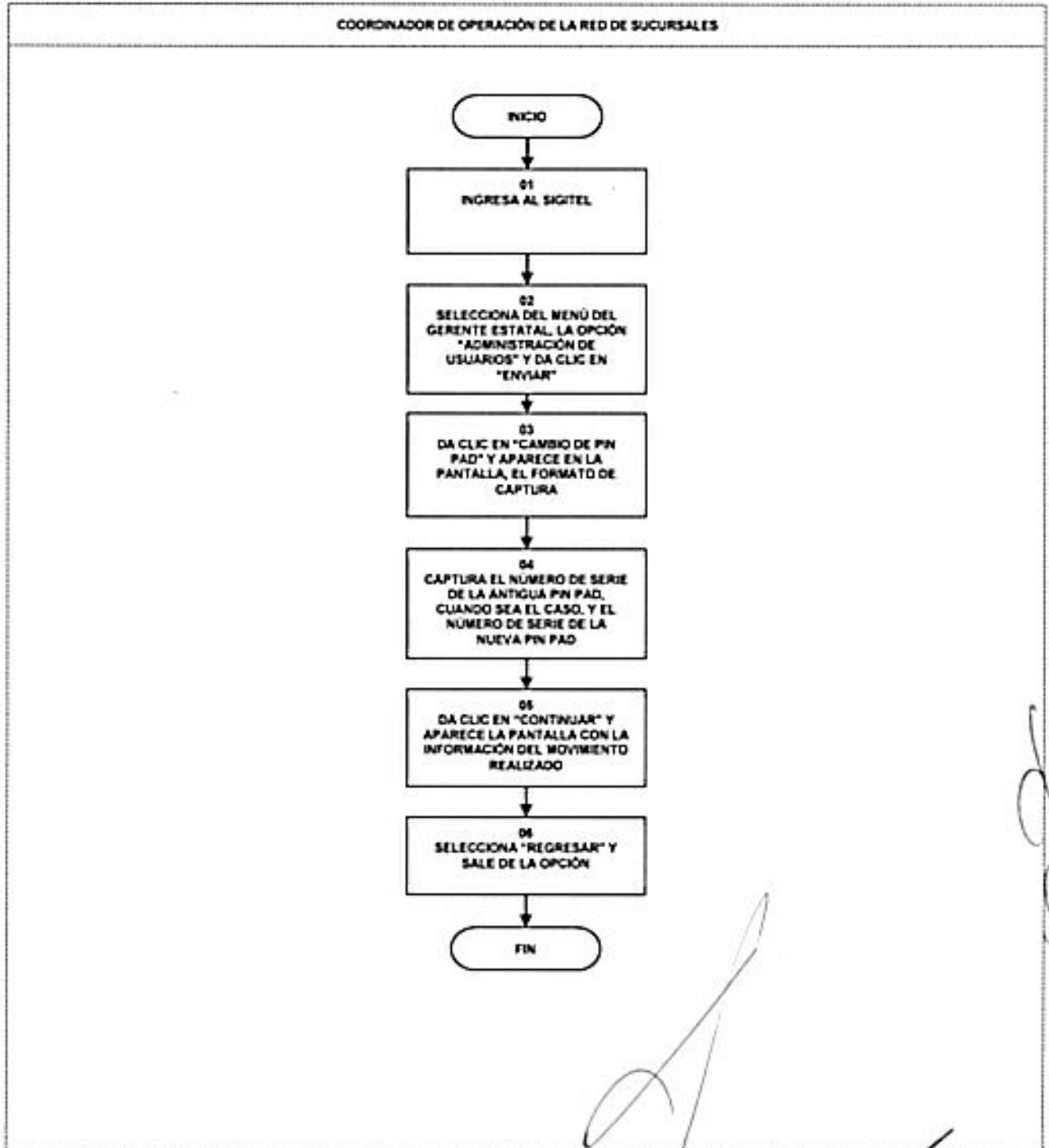
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO: 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

7. Procedimiento de Alta o Cambio de Pin Pad.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

8. Procedimiento de Restauración de Número de Identificación Personal (NIP) del Usuario.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresar al SIGITEL.
	02	Selecciona del "Menú del Gerente Estatal", la opción "Administración de Usuarios", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "Administración de Usuarios y Equipos conectados al SIGITEL".
	03	Da clic en "Reseteo Nip" y aparece en la pantalla, el formato de captura para la restauración del NIP del SIGITEL.
	04	Captura el Número de Empleado, da clic en "Restaurar Nip" y aparece la pantalla con la información de la restauración del NIP del Usuario de SIGITEL.
	05	Selecciona "Regresar" y sale de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

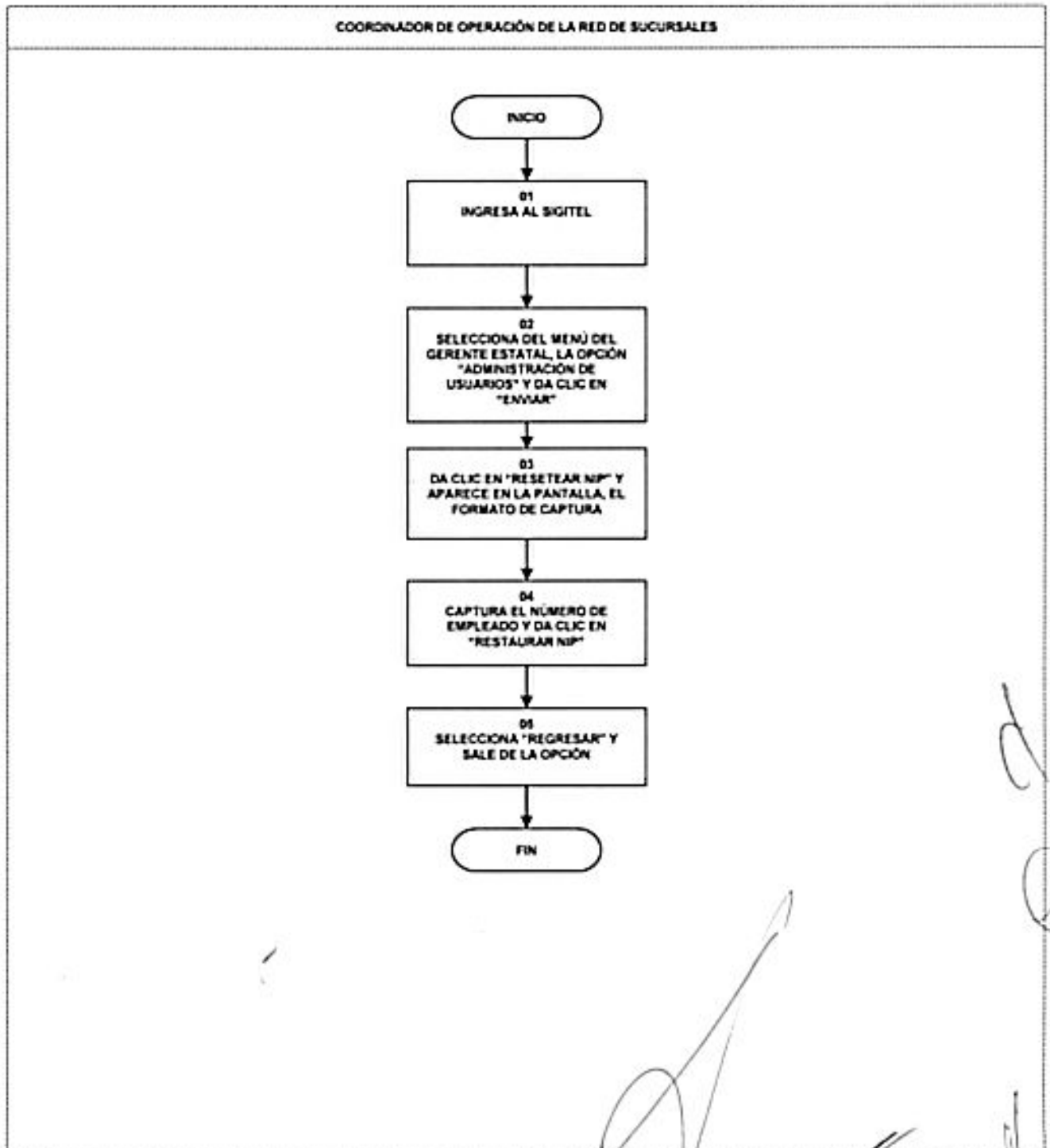
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

8. Procedimiento de Restauración de Número de Identificación Personal (NIP) del Usuario.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

9. Procedimiento de Monitoreo de Usuarios en el SIGITEL en Línea.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Recibe del Coordinador de Administración, la Plantilla de Personal actualizada de cada Sucursal de la Gerencia.
	02	Ingresa al SIGITEL y, en el Menú de la Gerencia, selecciona la opción de Giro Inmediato.
	03	Selecciona la opción "Administración de Usuarios".
	04	Da clic en la opción "Consulta de usuarios" y aparece la pantalla "Consulta de usuarios de SIGITEL".
	05	Captura el número de registro de la Sucursal.
	06	Da clic en "Consulta Todos" y aparece el listado de los usuarios con acceso autorizado al SIGITEL de la Sucursal. Si desea consultar un usuario en particular, captura su número de empleado y da clic en "Consulta Usuario".
	07	Verifica los niveles de acceso de los empleados de la Sucursal seleccionada, de acuerdo a la responsabilidad de cada servidor público.
	08	No corresponden a los accesos autorizados, elabora oficio indicando la irregularidad, lo envía a la Sucursal con copia para el Gerente Regional o Estatal y para el Coordinador de Supervisión, para su atención y anota en la bitácora.
	09	Si corresponden a los accesos autorizados, anota en la bitácora la conformidad de los accesos de la Sucursal seleccionada.
	10	Resguarda, al final del día, la bitácora en el expediente correspondiente.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

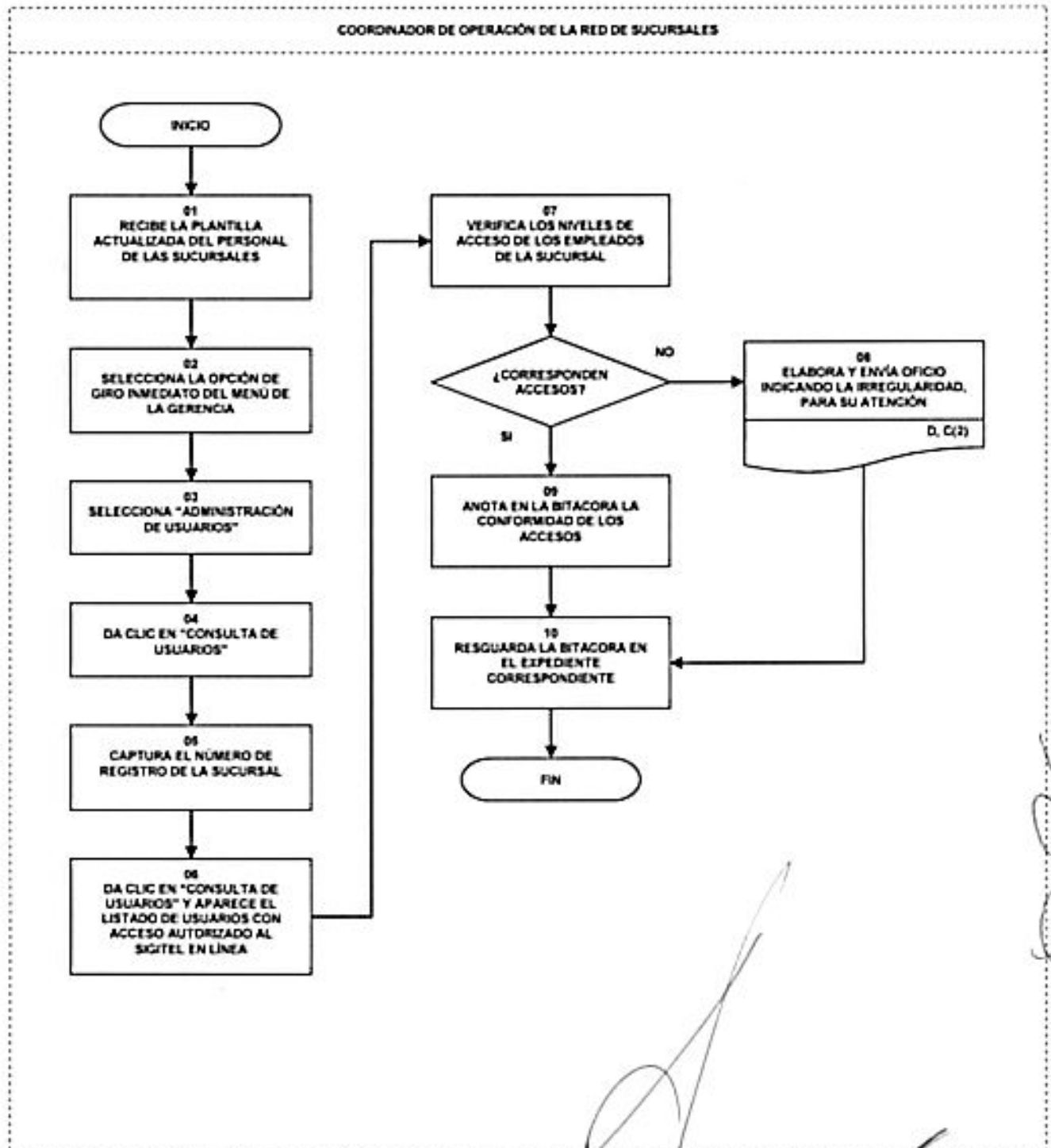
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO: 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

9. Procedimiento de Monitoreo de Usuarios en el SIGTEL en Línea.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

10. Procedimiento de Monitoreo del Inicio de Operaciones de las Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresa al SIGITEL en Línea conforme al procedimiento correspondiente.
	02	Selecciona la opción "Giro Inmediato" del Menú de la Gerencia.
	03	Da clic en "Reporte de Oficina operando", y aparece la pantalla correspondiente.
	04	Da clic en "Enviar" y aparece el registro de la hora de inicio de los Operadores de ventanilla y Jefes de Sucursal que han ingresado al SIGITEL.
	05	Verifica que los tiempos de acceso al SIGITEL coincidan con el horario establecido de la Sucursal.
	06	No coinciden, contacta con el Jefe de Sucursal para solicitar un informe de la situación detectada y continúa con la actividad 07.
	07	Si coinciden, imprime Reporte y sale de la opción.
	08	Actualiza expediente de las Sucursales.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

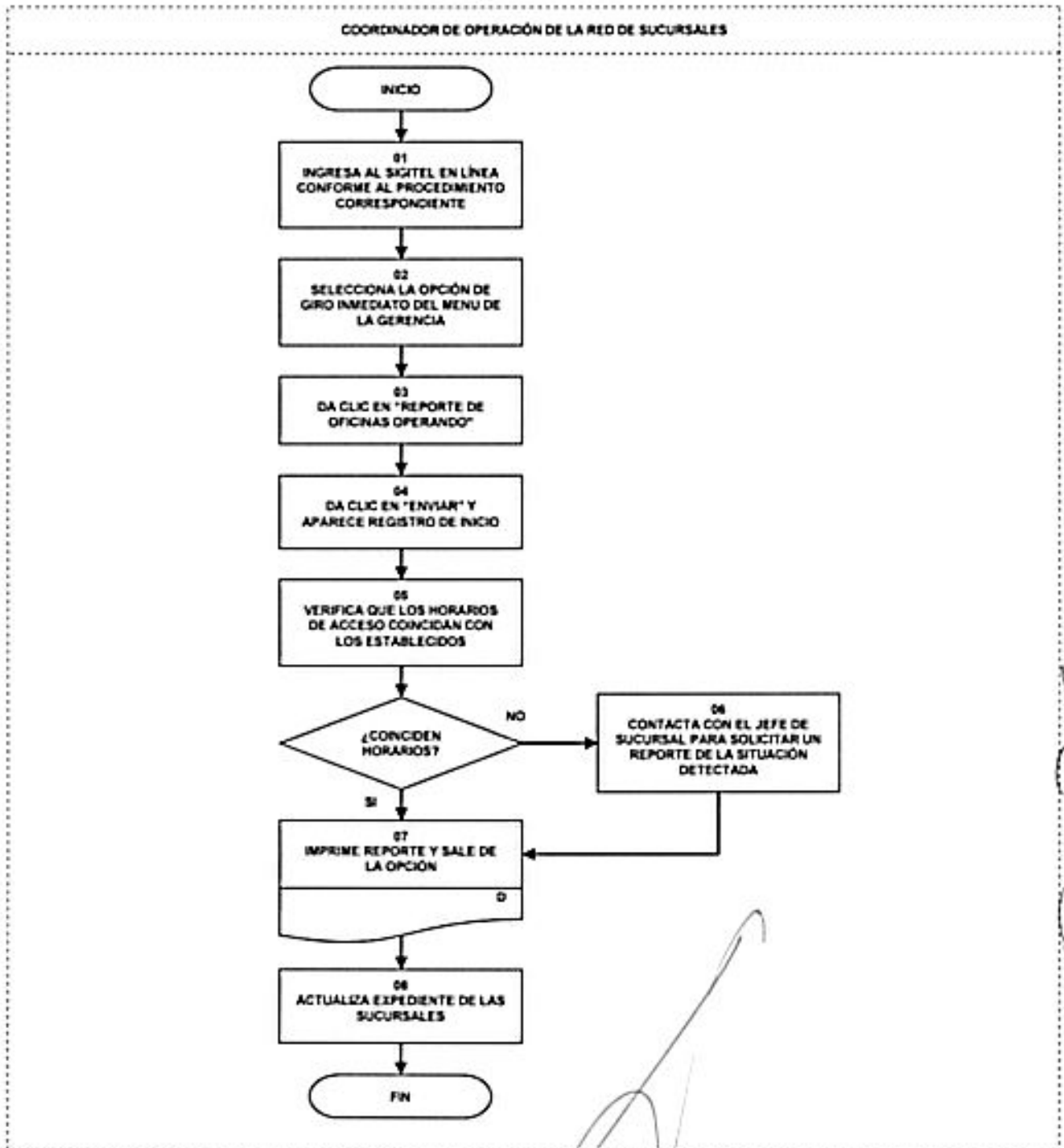
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 30 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

10. Procedimiento de Monitoreo del Inicio de Operaciones de las Sucursales.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

11. Procedimiento de Difusión de Circulares y Telegramas Circulares en Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresa, diariamente y al inicio del turno, al SIGITEL en Línea conforme al procedimiento correspondiente.
	02	Selecciona la opción "Ver Circulares" y aparece la página "Circulares" correspondiente al año en curso.
	03	Revisa si existen nuevas Circulares y/o Telegramas Circulares emitidas, las analiza y determina su aplicación en la Gerencia.
	04	Envía correo electrónico a las Sucursales de su adscripción para que verifiquen la Circular y/o Telegrama Circular que les aplica y que realicen el procedimiento correspondiente.
	05	Recaba acuse de enterado de la Circular y/o Telegrama Circular de cada una de las Sucursales de su adscripción.
	06	Verifica, al finalizar el turno, si hace falta que alguna Sucursal envíe su acuse de enterado.
	07	No todas han enviado acuse, envía otro correo electrónico a las Sucursales que no han enviado su acuse de enterado y regresa a la actividad 05.
	08	Si han enviado acuse, guarda en archivo electrónico los acuses de enterado de las Sucursales.
	09	Elabora, cinco días hábiles posteriores al cierre del mes, un Boletín Informativo con un resumen de las Circulares y/o Telegramas Circulares aplicables a la Gerencia del mes inmediato anterior.
	10	Envía, el sexto día hábil del siguiente mes, el Boletín Informativo a todas las Sucursales de su adscripción.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

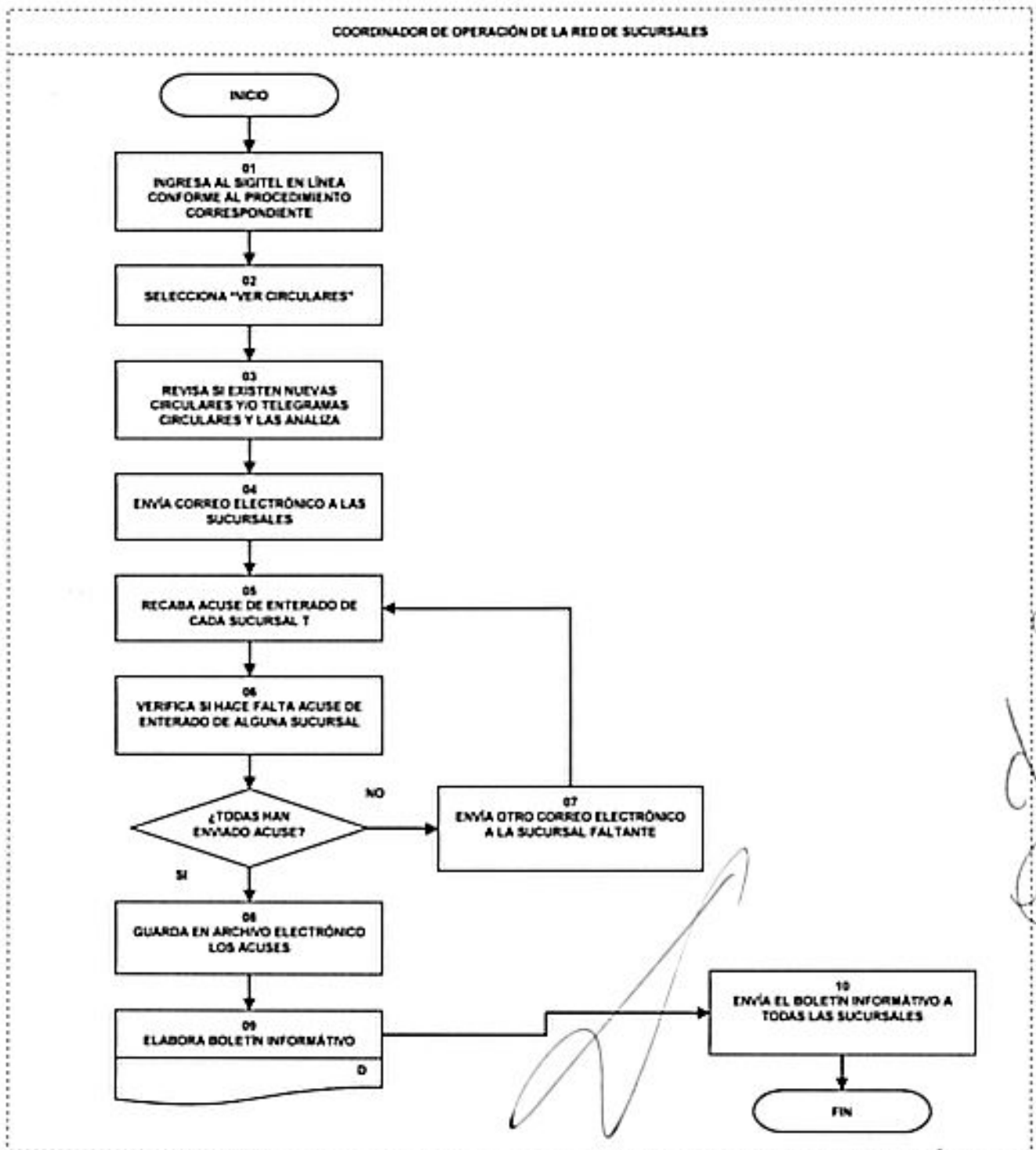
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

11. Procedimiento de Difusión de Circulares y Telegramas Circulares en Sucursales.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

B. COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización publicada en el Diario oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2021.
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.
Capítulo VII, Artículo 26. Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Funciones 1, 3, 5 y 6 de la Dirección de la Red Sucursales.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Funciones 3, 4 y 5 de la Coordinación de Supervisión (Gerencia Regional).
Funciones 1, 7 y 8 de la Coordinación de Supervisión de la Gerencia Estatal.
Publicado en la Normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 28 de noviembre de 2012.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES.**
Publicado en la Normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización 11 de marzo de 2020.

Objetivo Especifico

Supervisar el funcionamiento operativo de los servicios que se proporcionan en las Sucursales, a través del análisis del manejo de los recursos humanos, financieros, contables, materiales y de sistemas informáticos que realiza cada Sucursal, para mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión elaborará el Programa Anual de Supervisiones Integrales, dentro de los primeros diez días del mes de enero de cada año, tomando como criterios principales, aquellas Sucursales que presenten los mayores riesgos en base al monto y volumen operado, con mayor índice de robos y asaltos, ubicadas en zonas consideradas de mayor riesgo, entre otros; lo remitirá a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, para su revisión y aprobación.
2. El Coordinador de Supervisión verificará la aplicación de los procedimientos de administración de recursos humanos, financieros, contables, materiales y de sistemas informáticos en las Sucursales, y, cuando fuera el caso, en las Coordinaciones de la Gerencia Regional y/o Estatal, de conformidad con lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas a las Sucursales, vigente.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

3. El Coordinador de Supervisión informará de manera mensual a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, el avance del Programa Anual de Supervisiones Integrales, así como del seguimiento de inconsistencias y recomendaciones detectadas en el proceso de supervisión.
4. El Coordinador de Supervisión ingresará diariamente al SIGITEL, con la finalidad de verificar la publicación de nuevas Circulares y Telegramas Circulares, emitidos por la Dirección de la Red de Sucursales.
5. El Coordinador del Centro de Atención Telefónica (CAT) dará respuesta en un tiempo máximo de cinco días hábiles una vez que haya recibido respuesta de la Gerencia Estatal a las quejas y sugerencias de los clientes, enviadas por el Centro de Atención Telefónica adscrito a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, referentes al servicio y/o desempeño del personal de las Sucursales de su adscripción.
6. El Coordinador de Supervisión y el Supervisor habilitado deberán vigilar que el personal de las Sucursales de su adscripción, acaten lo dispuesto en la normatividad aplicable y disposiciones vigentes establecidas por las diferentes Direcciones de Área.
7. El Coordinador de Supervisión y el Supervisor habilitado deberán asistir a la Sucursal a supervisar, presentando oficio de comisión debidamente firmado por el Gerente Regional o Estatal correspondiente, así como su identificación del Organismo.
8. El Gerente Regional o Estatal vigilará que las áreas involucradas de la Gerencia den el debido cumplimiento a las recomendaciones dictadas relacionadas con la solución de inconsistencias detectadas e informen en apego a los tiempos establecidos en cada Cédula de Inconsistencias y Seguimiento (CIS), asimismo, de forma trimestral deberán informar a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, el total de inconsistencias solventadas y pendientes.
9. El Coordinador de Supervisión deberá informar en forma mensual los avances del Programa Anual de Supervisiones Integrales a la Gerencia de Supervisión de Sucursales y cuando sea el caso a la Gerencia Regional.
10. El Gerente Regional o Estatal, invariablemente deberá apersonarse, cuando la entrega-recepción de una Sucursal, sea por consecuencia de abandono de empleo del Jefe de Sucursal o Encargado, para que proceda a la apertura de la Sucursal y caja fuerte, conforme a los procedimientos conducentes, levantando las actas correspondientes.
11. La Gerencia Estatal recibirá del Coordinador del CAT, adscrito a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, y remitirá al área que corresponda, las denuncias realizadas por los clientes y/o usuarios, sobre el comportamiento y/o desempeño del personal de las Sucursales de su adscripción, para que sean atendidas de manera inmediata y dará respuesta al Coordinador del Centro de Atención Telefónica en un tiempo máximo de tres días hábiles a partir de su recepción.
12. El Coordinador del CAT, deberá mantener informado al Gerente Regional o Estatal, sobre el seguimiento de las denuncias realizadas por los clientes y/o usuarios, recibidas, durante el mes en curso.
13. Cuando se requiera levantar actas administrativas, el Coordinador de Supervisión o, si fuera el caso, el Coordinador de Operación de la Red de Sucursales o el Jefe de Sucursal, implementará el procedimiento administrativo establecido en el documento denominado "Lineamientos para el levantamiento de actas, aplicación de sanciones y reconsideración" vigente, emitido por la Gerencia de lo Contencioso, Laboral y Penal; para lo cual, podrá contar con la asesoría del Coordinador Jurídico, quien no intervendrá como parte integrante, a fin de no perjudicar en la defensa de los intereses del Organismo ante las autoridades del trabajo correspondientes.

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

REVISADO 23 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

14. El Gerente Estatal, enviará mediante correo electrónico las actas administrativas y/o circunstanciadas y demás documentación que se obtenga con motivo de las denuncias que formule el público usuario en contra de los servidores públicos, o quejas cuando existan diferencias entre servidores públicos de TELECOMM, a la Dirección de Recursos Humanos y a la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia del Organismo.
15. Cuando se presente un error imputable al Operador de Ventanilla y que genere un faltante en la caja de la Sucursal, el Coordinador de Supervisión apoyará al Jefe de Sucursal para verificar que no existan faltantes en caja.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia Regional
Gerencia Estatal
Coordinación de Supervisión
Coordinador del CAT

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

REVISADO 2 01 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

12. Procedimiento de Atención de Denuncias en Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	01	Recibe vía correo electrónico, la denuncia realizada por un cliente a un servidor público, a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y turna denuncia máximo en 24 horas mediante oficio a la Coordinación de Supervisión para que inicie las averiguaciones correspondientes, solicitando seguimiento y respuesta oportuna.
COORDINADOR SUPERVISIÓN	DE 02	Intenta contactar al cliente por el medio con que se cuente, para confirmar la queja y en su caso ratificarla por medio del Acta Circunstanciada o escrito libre.
	03	No logra contactar al cliente o ratificar la queja, informa al Gerente mediante oficio, máximo en 72 horas.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	04	Recibe oficio del Coordinador de Supervisión donde le informa que no se localizó al quejoso y comparte documento mediante correo electrónico con el Coordinador del CAT.
COORDINADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)	05	Recibe información de la Gerencia Regional o Estatal, toma conocimiento y archiva. Pasa a concluir procedimiento.
COORDINADOR SUPERVISIÓN	DE 06	Si logra contactar al cliente, informa al Gerente Regional o Estatal mediante correo electrónico que confirmo la queja y en su caso fue ratificada.
	07	Toma conocimiento y emite el oficio de comisión y autorización de viáticos, para que el Coordinador de Supervisión se traslade a la Sucursal que se señala en la denuncia en proceso de atención.
	08	Acude a la Sucursal donde se originó la denuncia llevando consigo la queja o denuncia que motiva la investigación.
	09	Presenta el oficio de comisión y autorización de viáticos al Jefe de la Sucursal e inicia la investigación.
	10	Solicita documentación, expedientes, listados y cualquier otro medio escrito o testimonial que facilite la investigación y que acredite la responsabilidad del servidor público.
	11	En máximo 72 horas instrumenta el acta circunstanciada, dependiendo del desarrollo de los hechos.

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

REVISADO 2º JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

12.- Procedimiento de Atención de Denuncias en Sucursales.

Responsable	No.	Actividad.
COORDINADOR SUPERVISIÓN	DE 12	De igual forma y de ser el caso, instrumenta Acta administrativa, conforme al procedimiento establecido, al o a los responsables.
	13	Regresa a la Gerencia y entrega máximo en 24 horas al Gerente Regional o Estatal, el informe pormenorizado, acta circunstanciada y administrativa, así como documentación soporte reunida durante el desarrollo de la investigación.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	14	Recibe la documentación y la envía a la Dirección de Recursos Humanos por mensajería, para su dictamen.
	15	Recibe de la Dirección de Recursos Humanos y/o de la Dirección de Asuntos Jurídicos, la sanción o el dictamen correspondiente, y turna a la Coordinación Jurídica o en su caso de Supervisión de la Gerencia Regional o Estatal, para proceder a su notificación.
	16	Posteriormente, recibe información de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la sanción o el dictamen de las actas instrumentadas y comparte la información al Coordinador de Supervisión.
COORDINADOR SUPERVISIÓN	DE 17	Acude a la Sucursal en la cual se originó la denuncia, para comunicar la sanción o el dictamen del acta administrativa instrumentada en su momento, al Servidor o Servidores Públicos infractores y recaba el acuse de recibo.
	18	Informa al CAT mediante correo electrónico, los resultados de la investigación.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	19	Elabora oficio a la Dirección de Recursos Humanos y/o a la Dirección de Asuntos Jurídicos, el cumplimiento de la sanción o dictamen emitido, destinando copia a las Autoridades correspondientes para el caso de requerir que se realicen descuentos en sueldos de los empleados y lo envía al Gerente Regional o Estatal para su trámite.
	20	Valida oficio, lo firma y se envía a la Dirección de Recursos Humanos y/o a la Dirección de Asuntos Jurídicos según corresponda.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

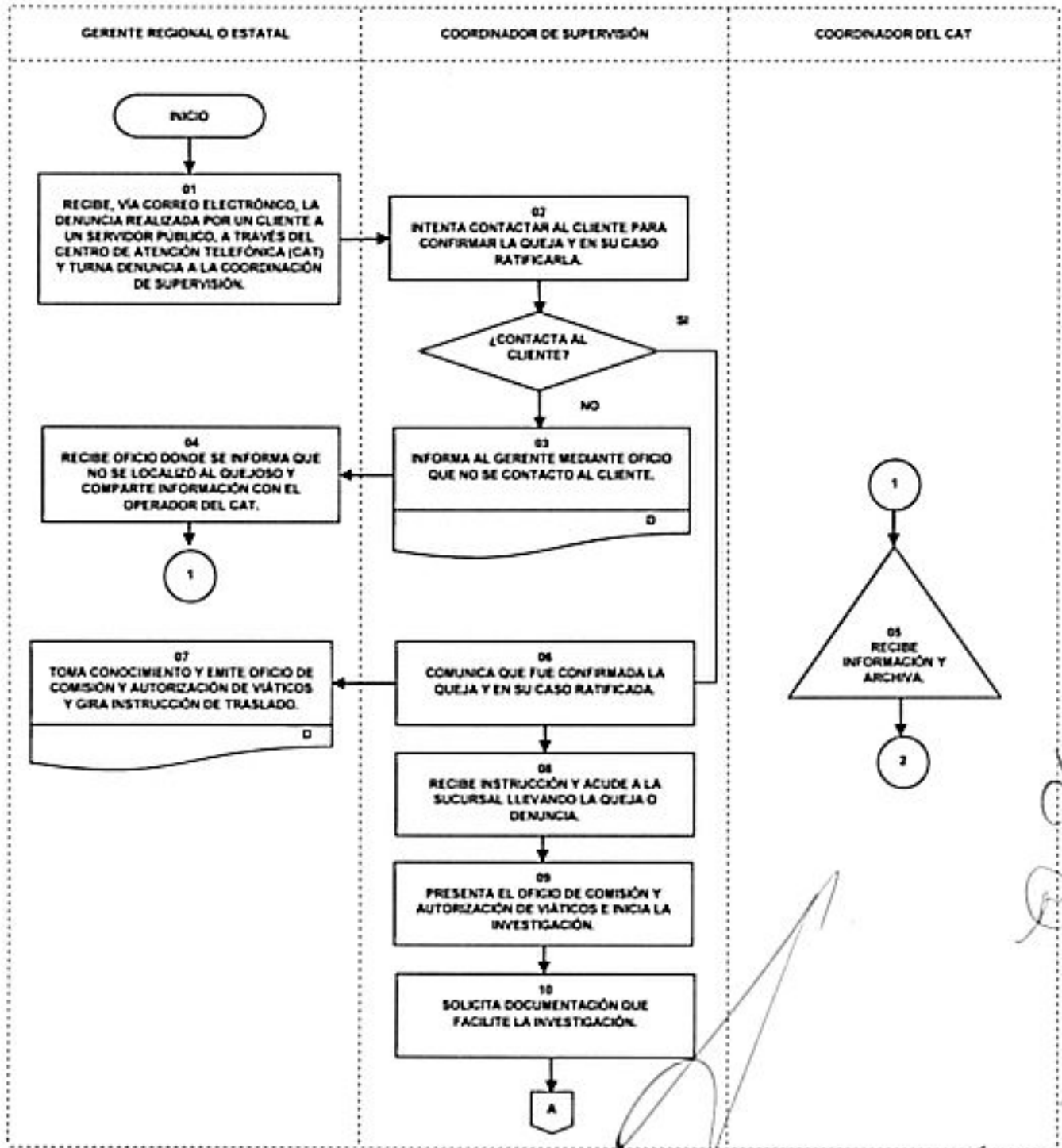
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 2:0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

12.- Procedimiento de Atención de Denuncias en Sucursales.



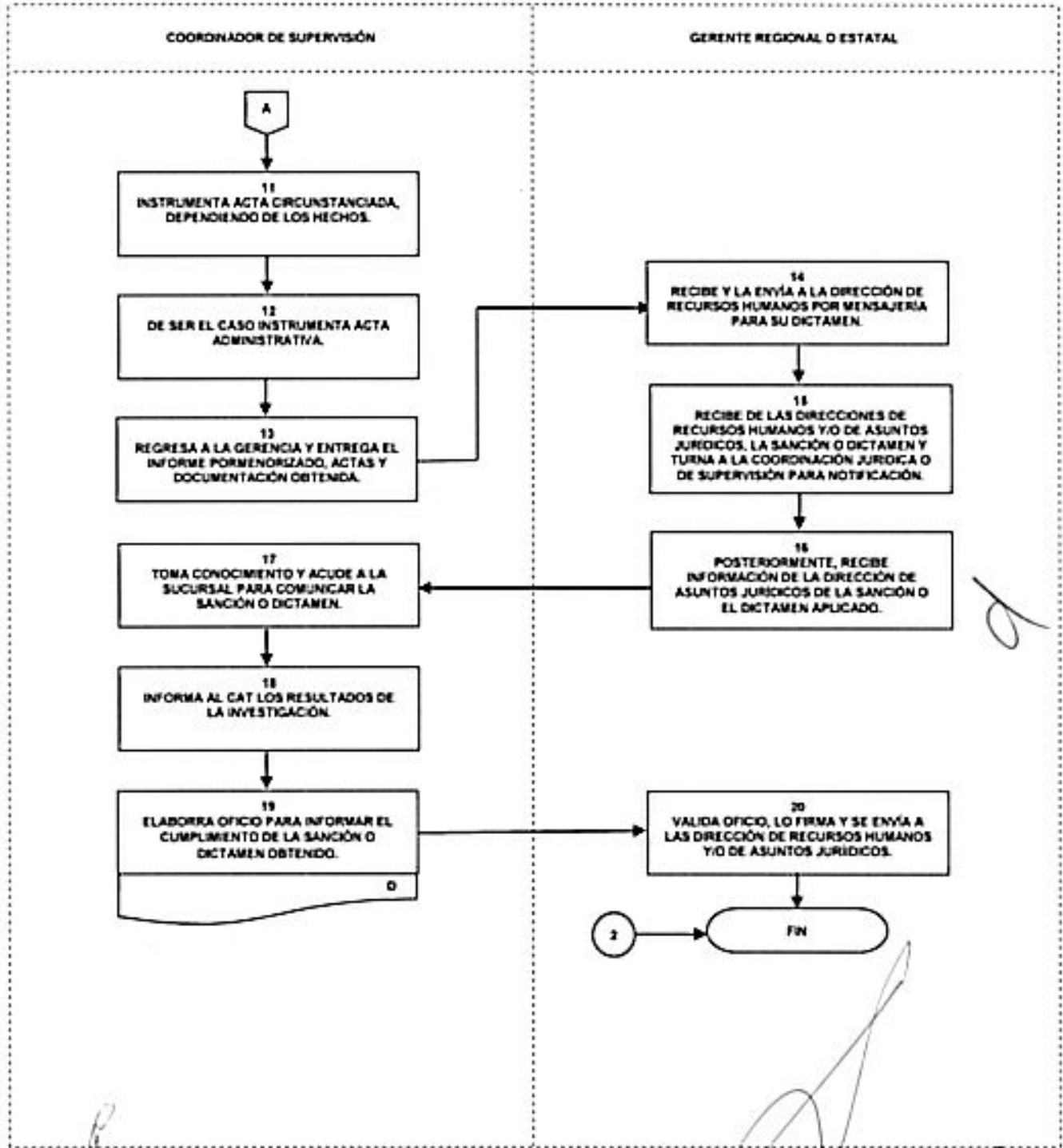
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

12.- Procedimiento de Atención de Denuncias en Sucursales.



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

REVISADO-2: 0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

C. COORDINACIÓN DE FINANZAS

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización publicada en el Diario oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2021.
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.
Capítulo VII, Artículo 26. Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Funciones 1, 3, 5 y 6 de la Dirección de la Red Sucursales.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 28 de noviembre de 2012.
Funciones 1, 2 y 5 de la Coordinación de Finanzas (Regional).
Funciones 1, 3 y 5 de la Coordinación de Finanzas de la Gerencia Estatal.

Objetivo Específico

Controlar las actividades presupuestales, contables y de tesorería de la Gerencia Regional o Estatal, aplicando los procedimientos establecidos, en coordinación con la Dirección de Administración, para el óptimo manejo de los recursos financieros.

Políticas Específicas

1. El Gerente Regional o Estatal a través del Coordinador de Finanzas, deberá realizar los procesos y subprocesos establecidos en el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Financieros, así como los procedimientos establecidos mediante oficios, lineamientos, Circulares, guías, manuales, entre otros, emitidos por la Dirección de Administración del Organismo
2. El Coordinador de Finanzas deberá monitorear diariamente y de manera constante, el flujo de efectivo de las Sucursales de su adscripción con la finalidad de detectar excedentes y, de ser necesario, solicitar la concentración de los mismos en la Sucursal.
3. El Coordinador de Finanzas solicitará diariamente a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, la remesa de valores para dispersar a las Sucursales de su adscripción
4. El Coordinador de Finanzas evaluará y analizará los montos solicitados por las Sucursales de su jurisdicción, para determinar los montos que autorizará el Gerente Regional o Estatal para la dispersión eficiente y oportuna de acuerdo a los requerimientos de los Jefes de Sucursal.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

5. El Coordinador de Finanzas deberá notificar, cuando sea necesario, a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos la insuficiencia del monto de remesa de fondos autorizado, informándole aquellas Sucursales que recibirán incompleto dicho monto, con el fin de gestionar la autorización de lo originalmente solicitado.
6. El Coordinador de Finanzas deberá monitorear en el SIGITEL, al día siguiente, que las Sucursales hayan recibido las remesas enviadas. En caso contrario, lo informará a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos para tomar las acciones pertinentes.
7. El Coordinador de Finanzas elaborará el cierre del Movimiento Diario de Fondos de la Gerencia Regional o Estatal, al cierre de operaciones, para obtener los saldos de los pendientes de pago y tomar las acciones pertinentes.
8. El Coordinador de Finanzas deberá verificar diariamente al cierre de las operaciones, que las Sucursales de su jurisdicción, elaboren el cierre del Movimiento Diario de Fondos (MODIFO) para conocer los saldos de cada rubro existente y tomar las acciones apropiadas. Si alguna Sucursal no realiza su cierre sin una justificación fundamentada, deberá informar de ello al Coordinador de Supervisión para las acciones pertinentes.
9. El Coordinador de Finanzas registrará en el Módulo de Caja y Bancos del SIGITEL, las dispersiones y concentraciones de remesas para la prestación de los servicios telegráficos en las Sucursales de su adscripción.
10. El Coordinador de Finanzas conciliará los depósitos y retiros realizados según el estado de cuenta de la Gerencia contra los registrados en el Módulo de Caja y Bancos de la Gerencia Regional o Estatal.
11. El Coordinador de Finanzas deberá enviar a la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, la solicitud de pernocta de las Sucursales conforme a la normatividad establecida en la materia.
12. El Coordinador de Finanzas deberá notificar a aquellas Sucursales de su adscripción, que hayan sido autorizadas para que los excedentes de efectivo puedan pernoctar en su caja fuerte, para que realicen el traslado de valores, ya sea por conducto personal o por ETV, a primera hora del día siguiente.
13. El Coordinador de Finanzas solicitará a los Jefes de Sucursal que concentren oportunamente los recursos financieros excedentes a la Gerencia Regional o Estatal correspondiente, para concentrarlos en la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos.
14. El Gerente Regional o Estatal a través del Coordinador de Finanzas, verificará las existencias de salida de las Sucursales de su adscripción con la finalidad de implementar acciones preventivas para disminuir riesgos como asaltos, robos, entre otros.
15. La Gerencia Regional consolidará las solicitudes de las Gerencias Estatales de incremento en el límite de existencia en caja de las Sucursales, que lo requieran.
16. La Gerencia Regional remitirá mediante oficio a la Dirección de la Red de Sucursales, el consolidado de solicitudes de incrementos en el límite de existencia en caja, acompañado del Formato de Medidas de Seguridad, por cada Sucursal propuesta para incremento en el límite de existencia.
17. La Gerencia Regional o Estatal tramitará el incremento de límites de existencia, de acuerdo a las necesidades operativas de la misma.
18. La Dirección de la Red de Sucursales, brindará el visto bueno a las solicitudes desde el punto de vista operativo, y remitirá aquellas que sean procedentes a la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia para que desde el ámbito de su competencia se pronuncie sobre la procedencia de la solicitud de incremento.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

19. El Gerente Regional o Estatal a través del Coordinador de Finanzas, deberá gestionar ante la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, la autorización para el traslado de valores por conducto personal, de las remesas de fondos entre Sucursales y/o de las Sucursales a la Institución Bancaria y/o viceversa, conforme a la normatividad establecida en la materia.
20. El Gerente Regional o Estatal a través del Coordinador de Finanzas, autorizará diariamente, conforme a la normatividad establecida para tal fin, las solicitudes de traslado de valores conducto personal que emitan las Sucursales de su adscripción.
21. El Coordinador de Finanzas recabará los sobres sellados y firmados que contienen las claves de combinación de las cajas fuertes de las Sucursales de la Entidad, cada vez que sean modificadas, para su control.
22. El Coordinador de Finanzas verificará que la Gerencia de Nómina y Análisis Presupuestal haya realizado la dispersión de nómina a las cuentas y claves interbancarias (CLABE) de los empleados, así como la radicación de los recursos para el personal al que no se le realiza depósito electrónico, de acuerdo al calendario de pagos establecido.

Área Responsable del Procedimiento

Gerente Regional
Gerente Estatal
Coordinación de Finanzas



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

13. Procedimiento de Envío de Remesas de la Gerencia Regional o Estatal a Sucursales.

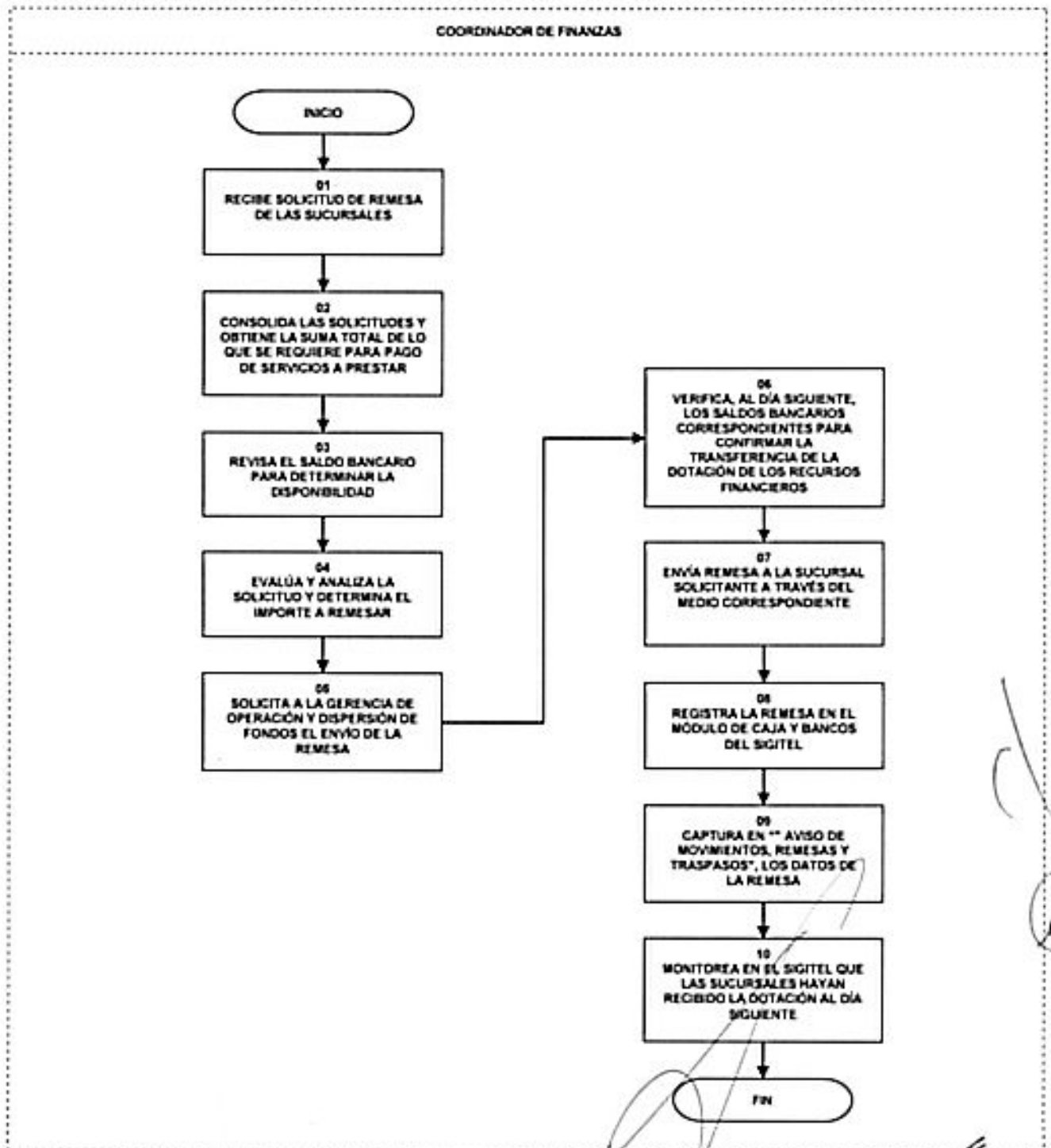
Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE FINANZAS	01	Recibe solicitud de remesa de las Sucursales por medio de correo electrónico.
	02	Consolida las solicitudes y obtiene la suma total de lo que requiere la Gerencia para el pago de los servicios que se ofrecen a través de las Sucursales.
	03	Revisa el saldo bancario para determinar la disponibilidad.
	04	Evalúa y analiza la solicitud con base en las existencias en caja de cada sucursal y determina el importe a remesar en cada una de ellas.
	05	Solicita mediante correo electrónico a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos el envío de la Remesa.
	06	Verifica, al día siguiente, los saldos bancarios correspondientes para confirmar la transferencia de la dotación de los recursos financieros.
	07	Envía remesa a la Sucursal solicitante, a través de la Empresa Trasladora de Valores o por Conducto Personal, conforme a los procedimientos establecidos para ello.
	08	Registra la remesa en el Módulo de Caja y Bancos en la opción "Alta, Baja y Cons. de Mov de Caja y Bancos".
	09	Captura en la opción "Aviso de Movimientos, Remesas y Traspasos" del Menú de Caja y Bancos, los datos de la remesa y da clic en "Enviar".
	10	Monitorea en el SIGITEL que las Sucursales hayan recibido la dotación al día siguiente.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

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

REVISADO 20 JUN 2022

13.- Procedimiento de Envío de Remesas de la Gerencia Regional o Estatal a Sucursales.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

14. Procedimiento de Recepción de Remesas de Sucursales en la Gerencia Regional o Estatal.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE FINANZAS	01	Revisa, cada hora durante toda la jornada laboral, en el Módulo de Caja y Bancos, en la opción "Ver aviso de Depósito o Retiro", si alguna Sucursal ha enviado una remesa a la Gerencia Regional o Estatal.
	02	No hay envíos de remesas, cierra el módulo, espera el tiempo determinado para una nueva revisión y regresa a la actividad 01.
	03	Si hay envíos de remesas, revisa en la Cuenta Bancaria correspondiente, que el importe de la remesa del aviso corresponda al depósito efectuado.
	04	No coincide, solicita al Jefe de Sucursal, realice la aclaración correspondiente y una vez efectuada la aclaración, continúa en el punto 05.
	05	Si coincide, ingresa a la opción "Aviso de Depósito o Retiro Bancario", realiza el acuse de recibo de la remesa, llenando los campos solicitados y da clic en "Enviar".
	06	Envía los recursos financieros concentrados por las Sucursales a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos conforme a los procedimientos establecidos por la Dirección de Administración.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

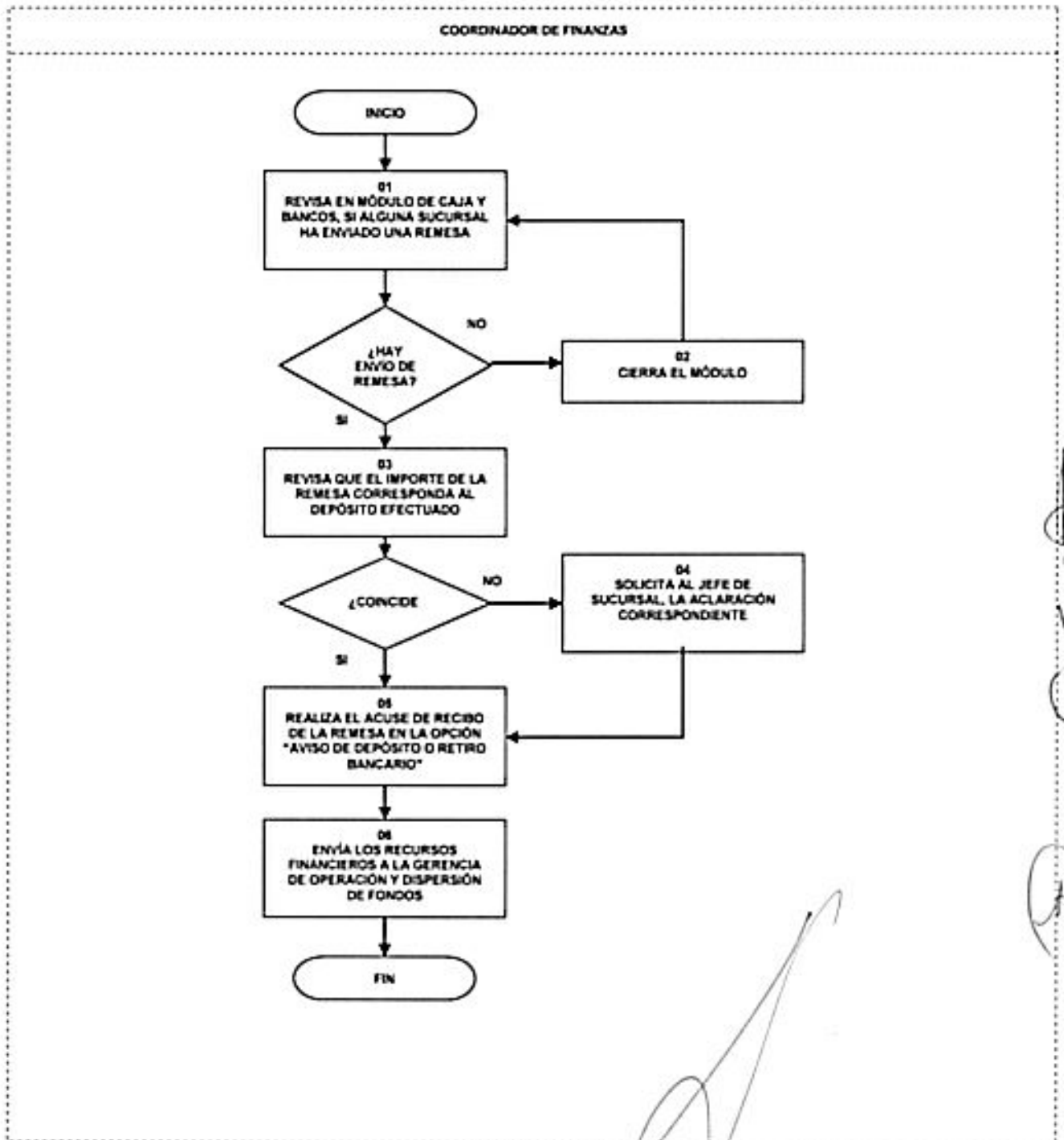
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 2.0, JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

14.- Procedimiento de Recepción de Remesas de Sucursales en la Gerencia Regional o 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 PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y
ESTATALES**

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

15. Procedimiento para revisar el Cierre del Movimiento Diario de Fondos (MODIFO) en las Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE FINANZAS	01	Ingresa diariamente al inicio de labores, al "SIGITEL en Línea", selecciona la opción "Movimiento Diario de Fondos" y aparece la pantalla "Movimiento Diario de Fondos".
	02	Selecciona la opción "Reporte de Cierre Diario de Sucursales Telegráficas", da clic en "Enviar", aparece la pantalla "Reporte de Cierre Diario de Sucursales Telegráficas".
	03	Teclea la fecha del día inmediato anterior y aparece un listado que menciona las Sucursales que SI y que NO realizaron el cierre del MODIFO.
	04	No realizaron el cierre, solicita por correo electrónico a los Jefes de Sucursal, el motivo justificado que tuvieron para no realizar el cierre del MODIFO.
	05	Si realizaron el cierre, verifica los saldos de las Sucursales.
	06	Elabora diariamente, el "Reporte de Sucursales que no realizaron cierre del MODIFO y de las que tienen saldos altos en Caja" y lo envía a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, con copia para la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales, así como para la Gerencia Regional correspondiente para seguimiento.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

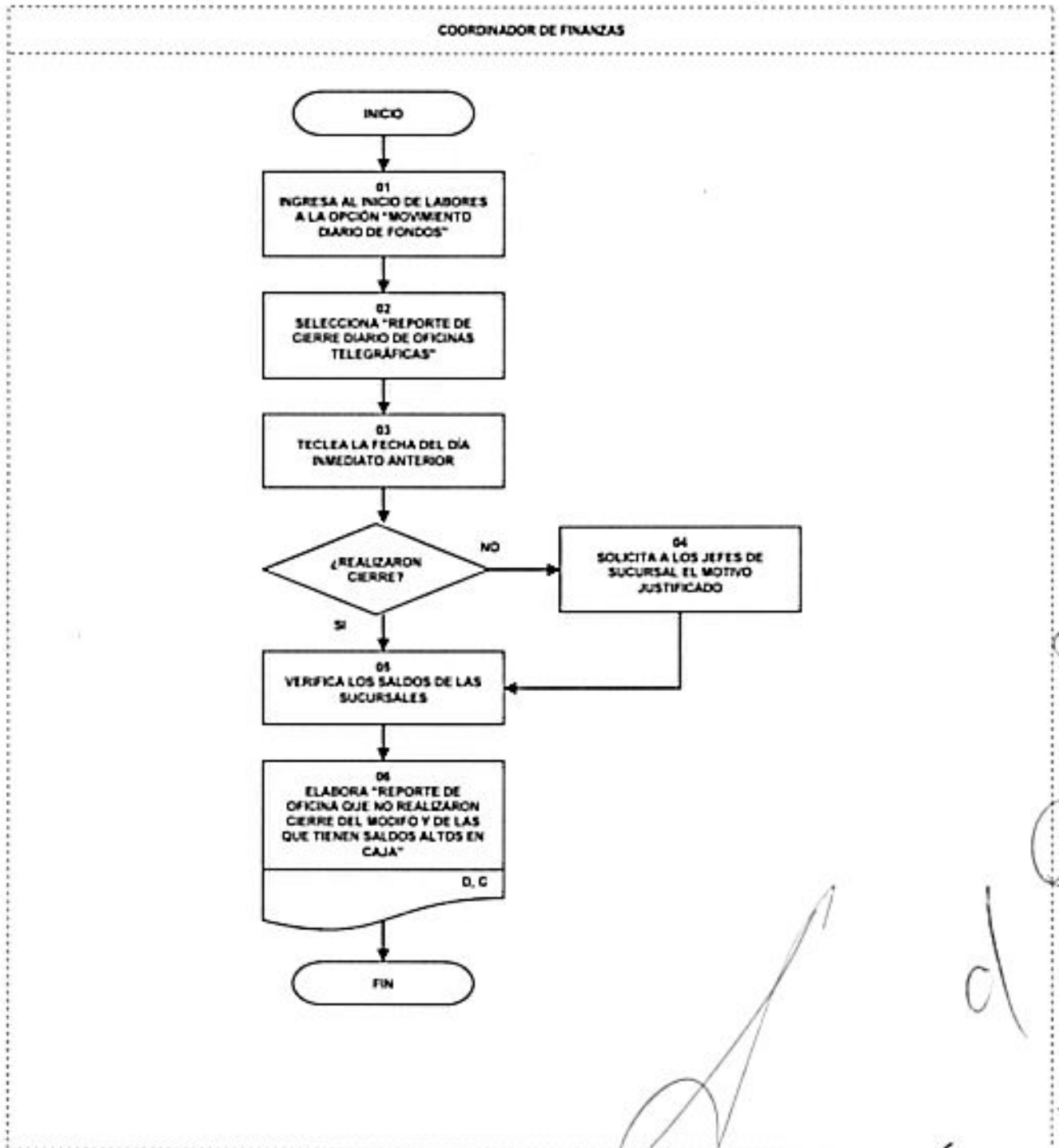
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

15.- Procedimiento para revisar el Cierre del Movimiento Diario de Fondos (MODIFO) en las Sucursales.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

D. COORDINACIÓN TÉCNICA

Marco Jurídico Especifico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización publicada en el Diario oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2021.
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.
Capitulo VII, Artículo 26. Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Funciones 1, 3, 5 y 6 de la Dirección de la Red Sucursales.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la Normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 28 de noviembre de 2012.
Funciones 1, 2, 3 y 6 de la Coordinación Técnica (Regional).
Funciones 1, 2, 3, 7, 8 y 10 de la Coordinación Técnica de la Gerencia Estatal.

Objetivo Especifico

Asegurar que la infraestructura técnica, informática y de comunicaciones sea la adecuada y que se opere correctamente, aplicando los procedimientos establecidos, en coordinación con la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia y la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con la finalidad de garantizar el buen funcionamiento en la prestación de los servicios que proporciona el Organismo.

Políticas Específicas

1. El Gerente Regional o Estatal a través del Coordinador Técnico, deberá realizar los procedimientos establecidos en oficios, lineamientos, circulares, guías, manuales, entre otros documentos, emitidos por la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, por la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat y por la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, respecto a los procedimientos señalados para esta Coordinación.
2. El Gerente Regional o Estatal vigilará que se realicen revisiones periódicas a los equipos informáticos, electrónicos de seguridad y alertamiento, redes telegráficas y servicios complementarios, para asegurar su disponibilidad y óptimo funcionamiento en las Sucursales y en la propia Gerencia Regional o Estatal.
3. El Coordinador Técnico elaborará, en los primeros diez días de cada mes de enero, un Programa Anual de Mantenimiento Preventivo, mismo que validará el Gerente Regional o Estatal, para garantizar la operación óptima de los equipos técnico, informático y de cómputo en las Sucursales y en las áreas de la Gerencia Regional o Estatal, a fin de evitar al máximo las fallas que pudiesen presentarse por falta de los mismos.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

4. Los brigadistas de mantenimiento realizarán de acuerdo al Programa Anual, los mantenimientos en las Sucursales de su jurisdicción que cuenten con equipo técnico, informático, de cómputo y electrónico de seguridad y alertamiento.
5. El Coordinador Técnico deberá informar con anticipación a las Sucursales, de las visitas que realizará la Brigada de Mantenimiento para que brinden las facilidades necesarias.
6. El Brigadista de Mantenimiento recabará la firma de conformidad del Jefe de Sucursal o Encargado del área de la Gerencia, al término del mantenimiento realizado, en la Orden de Trabajo, la cual entregará al Coordinador Técnico para su registro y control.
7. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales enviará a la Coordinación Técnica, los reportes de daños a los equipos de cómputo de las Sucursales de su adscripción, para que ésta proporcione el mantenimiento correctivo correspondiente. El Coordinador Técnico atenderá estas solicitudes en un tiempo máximo de cinco días hábiles, dependiendo del presupuesto autorizado para ello.
8. El Coordinador Técnico determinará si es necesario acudir a la Sucursal o área de la Gerencia Regional o Estatal, que haya solicitado la reparación de sus equipos de cómputo dañados, para llevar a cabo el mantenimiento correctivo.
9. En caso de que la Brigada de Mantenimiento determine necesario el traslado del equipo de cómputo dañado de la Sucursal al laboratorio de la Gerencia Regional o Estatal, deberán dejar un repuesto del equipo de cómputo a reparar, en calidad de préstamo.
10. Si fuera necesario, se hará válida la garantía en equipos en arrendamiento y, en caso de equipo del Organismo, se llevará a cabo su reparación en la Gerencia Regional o Estatal correspondiente. Lo anterior deberá manejarse documentalmente, mediante notas de traspaso y llevando a cabo el trámite de aseguramiento.
11. El Coordinador Técnico realizará la instalación de las redes telegráficas, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la orden de instalación, llevando a cabo pruebas de conexión y operación con el nodo principal.
12. El Personal Técnico encargado de la operación y mantenimiento de la Red Telsat y de Servicios Complementarios, canalizará los equipos dañados al laboratorio especializado de la Gerencia Regional o Estatal, para tramitar su baja. El Coordinador Técnico valida con otra Sucursal que cuenta con enlace satelital y VPN en buen estado simultáneamente y se realiza el cambio de Sucursal del equipo satelital, informando mediante oficio a la Coordinación de Red Digital de Servicios Telegráficos, perteneciente a la Gerencia de Red Telegráfica Integrada y al área de control de inventarios.
13. El Coordinador Técnico elaborará al término de las pruebas de conexión y operación de la Red Telsat y de Servicios Complementarios, un Reporte de Cumplimiento que turnará a la Gerencia de la Red Telegráfica Integrada para que tenga conocimiento del cumplimiento de la orden de instalación solicitada.
14. El Coordinador Técnico informará a la Gerencia de Servicios Generales de Mantenimiento a Bienes Muebles e Inmuebles y Seguros Patrimoniales, del aseguramiento de los equipos y lo necesario y procedente, en caso de accidente o pérdida de alguno de ellos.
15. El Coordinador Técnico, previa solicitud, deberá brindar el apoyo necesario a las áreas de la Gerencia Regional o Estatal de su adscripción, en la operación y mantenimiento del servicio de Internet e Intranet, y las atenderá en un tiempo máximo de cinco días hábiles, dependiendo del presupuesto autorizado para ello. Asimismo, en coordinación con las áreas correspondientes realizará la

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

REVISADO 28 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

actualización de los sistemas, aplicativos informáticos institucionales y librerías de apoyo, para asegurar la funcionalidad y seguridad de estos.

16. El Coordinador Técnico realizará las acciones necesarias para la instalación, reinstalación y mantenimiento de las estaciones terminales terrestres de la Red 11k, Red 23 así como del servicio de Telefonía Rural Satelital, conforme a lo establecido por la Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales adscrita a la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.

Para el servicio de Ruralsat:

17. El Gerente Regional o Estatal instruirá a la Coordinación Técnica, la instalación de una terminal de Telefonía Rural Satelital (Ruralsat), posterior a la recepción de una orden de instalación de terminales de Telefonía Rural Satelital (Ruralsat) solicitada por la Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales en sitios previamente autorizados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).
18. El Coordinador Técnico elaborará un cronograma con el listado de sitios autorizados para la instalación del servicio de Telefonía Rural Satelital (Ruralsat), con la finalidad de solicitar recursos (vehículo, pago de viáticos y casetas y combustible) para la atención del reporte y así cumplir con los tiempos requeridos por la SCT.
19. El Coordinador Técnico capacitará al comisionista de terminales de Telefonía Rural Satelital (Ruralsat) para el mantenimiento de las mismas, así como para la prestación del servicio.
20. Una vez instalada la terminal y concluidas las pruebas de operación, el Coordinador Técnico elaborará el Reporte de trabajo concluido y lo enviará a la Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales con copia para el Gerente Regional o Estatal.
21. El Coordinador Técnico o Brigadista Técnico en el sitio y una vez instalada la Terminal Satelital Rural, llamará al NOC de la Red 11K para realizar ajustes de aislamiento y pruebas de comunicación de voz y sea dada de alta la Terminal Satelital Rural.
22. El Coordinador Técnico o el Brigadista Técnico informará al Agente Telefónico Rural que tendrá que comunicarse al Centro de Atención Telefónica para su evaluación.
23. El Coordinador Técnico dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de reinstalación, reparación y/o mantenimiento de Terminales, realizará la atención a dicha solicitud comisionando a personal técnico que se traslade al sitio indicado para los trabajos correspondientes, dependiendo de los recursos con los que cuenta (Presupuesto, Refacciones, Vehículo, Combustible).
24. En caso de que las terminales presenten fallas mayores, el Coordinador Técnico trasladará el equipo a reparar al Laboratorio Movisat de la Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales, en la Ciudad de México, con la autorización del Gerente Regional o Estatal.
25. El Coordinador Técnico o el Brigadista Técnico tomará fotografías para que se anexe a la firma de contrato donde intervienen el Agente Telefónico Rural (ATR), la autoridad de la Localidad y el personal técnico instalador.
26. Cuando la brigada regrese a la Gerencia Regional o Gerencia Estatal, capturará la información y elaborará documentación para el envío de los formatos originales de mantenimientos del mes correspondiente, a la Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales.

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

REVISADO 2.0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

Del servicio de Comunicación Marítima

27. El Operador del Servidor de Red verificará que el solicitante de una conferencia telefónica se encuentre registrado en la base de datos de usuarios de la Red Pública. Cuando se reciba una llamada de emergencia o de rescate no se verificará su registro.
28. El Operador del Centro Regional de Comunicaciones Marítimas elaborará un resumen mensual de boletas de llamada del mes inmediato anterior, el cual deberá enviar dentro de los primeros cinco días del mes, a la Gerencia del Centro Operativo Movisat.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia Regional
Gerencia Estatal
Coordinación Técnica
Sucursal

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

16. Procedimiento de Mantenimiento preventivo a Equipo de cómputo, de comunicación y electrónico de seguridad y alertamiento en Sucursales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR TÉCNICO	01	Elabora durante los primeros diez días hábiles del mes de enero, el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y envía al Gerente Regional o Estatal para validación.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	02	Recibe Programa Anual de Mantenimiento Preventivo para su validación.
	03	Firma Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y envía original al Coordinador Técnico con copia para los Coordinadores de Supervisión y de Operación de la Red de Sucursales.
COORDINADOR TÉCNICO	04	Recibe Programa Anual de Mantenimiento Preventivo validado y procede a formar las brigadas de mantenimiento. Dependiendo de los recursos con los que cuente (presupuesto, refacciones, vehículo, combustible, etc).
	05	Avisa con anticipación, mediante oficio, a las áreas de la Gerencia o Sucursales de la visita de la Brigada de Mantenimiento, para que brinden las facilidades y tomen las acciones adecuadas.
BRIGADISTA MANTENIMIENTO	DE 06	Acude al área de la Gerencia o a la Sucursal programada, muestra el oficio de comisión e informa al Encargado o al Jefe de Sucursal y recaba firma de conformidad.
	07	Realiza el mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, de comunicación, electrónico de seguridad y alertamiento en Sucursales.
	08	Efectúa, después de realizado el mantenimiento, pruebas operativas en presencia del Jefe de la Sucursal.
	09	Recaba la firma de conformidad en el original y copia de la Orden de Trabajo, del Jefe de Sucursal o Encargado del área de la Gerencia y le entrega la copia para su resguardo.
JEFE DE SUCURSAL	10	Envía por correo electrónico a la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales, la bitácora de horarios y actividades efectuadas durante el mantenimiento preventivo.
BRIGADISTA MANTENIMIENTO	DE 11	Regresa a la Gerencia y entrega original de la Orden de Trabajo del cumplimiento de la comisión a la Coordinación Técnica.
COORDINADOR TÉCNICO	12	Registra avance en el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y archiva la Orden de Trabajo correspondiente en el expediente de la Sucursal. CONCLUYE PROCEDIMIENTO

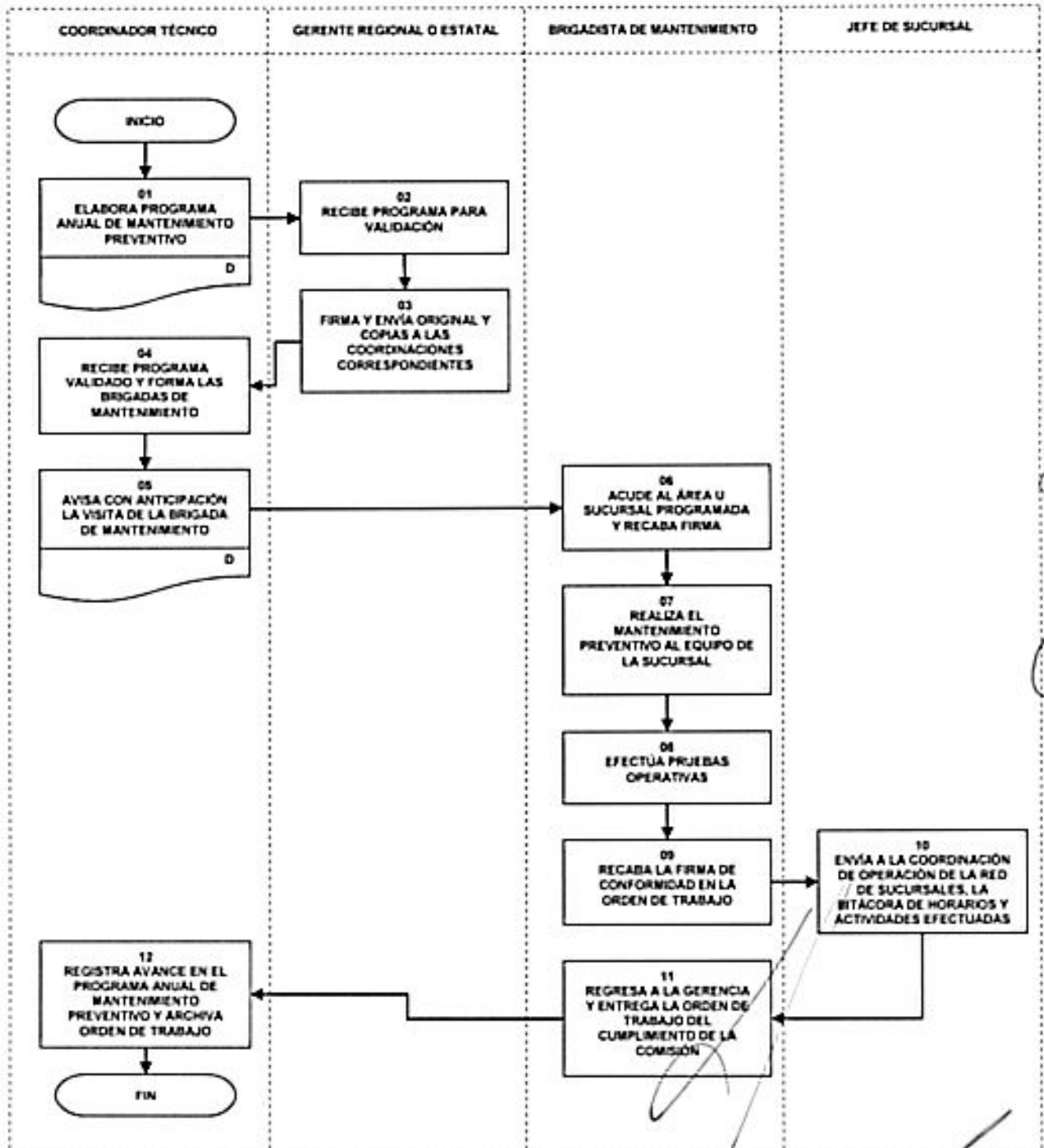
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

16. Procedimiento de Mantenimiento preventivo a Equipo de cómputo, de comunicación y electrónico de seguridad y alertamiento en Sucursales.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

17. Procedimiento de Operación y Mantenimiento de la Red Telsat y Servicios Complementarios.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Informa a la Coordinación Técnica, mediante correo electrónico o por teléfono, los reportes de incidencias de problemas de comunicación, sistema eléctrico o en los equipos soportes de energía.
COORDINADOR TÉCNICO	02	Recibe reporte y analiza la problemática para darle la solución más eficaz.
	03	No es necesario el traslado de una brigada, brinda la solución mediante asesoría telefónica. Pasa a actividad No.12.
	04	Si es necesario el traslado de una brigada, instruye a la brigada de mantenimiento para que acudan al sitio donde se localiza la problemática.
BRIGADISTA MANTENIMIENTO	DE 05	Acude al sitio donde se localiza la problemática y examina el equipo de la Red Satelital y/o de Servicios Complementarios para reparar el problema.
	06	No lo repara en sitio, informa al Jefe de Sucursal o Encargado del área de la Gerencia que tendrá que llevarse el equipo a la Gerencia para su reparación.
	07	Si lo repara en sitio, realiza pruebas operativas.
	08	Recaba la firma de conformidad del Jefe de Sucursal o Encargado del área de la Gerencia, en original y copia de la Orden de Servicio. Pasa a actividad No.12
	09	Reúne equipos Satelitales Descontinuados, y que se cuente con documento del proveedor que lo avala.
COORDINADOR TÉCNICO	10	Retira equipo satelital de otra Sucursal que cuente con comunicación Satelital y Teldat en buen estado, para su traslado a la Sucursal que presenta daño.
JEFE DE SUCURSAL	11	Verifica que efectivamente no exista problema con el equipo, realiza pruebas de funcionamiento y firma de conformidad la Orden de Servicio.
COORDINADOR TÉCNICO	12	Envía Reporte Técnico de culminación de trabajo de instalación y operación a la Gerencia de la Red Telefónica Integrada.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

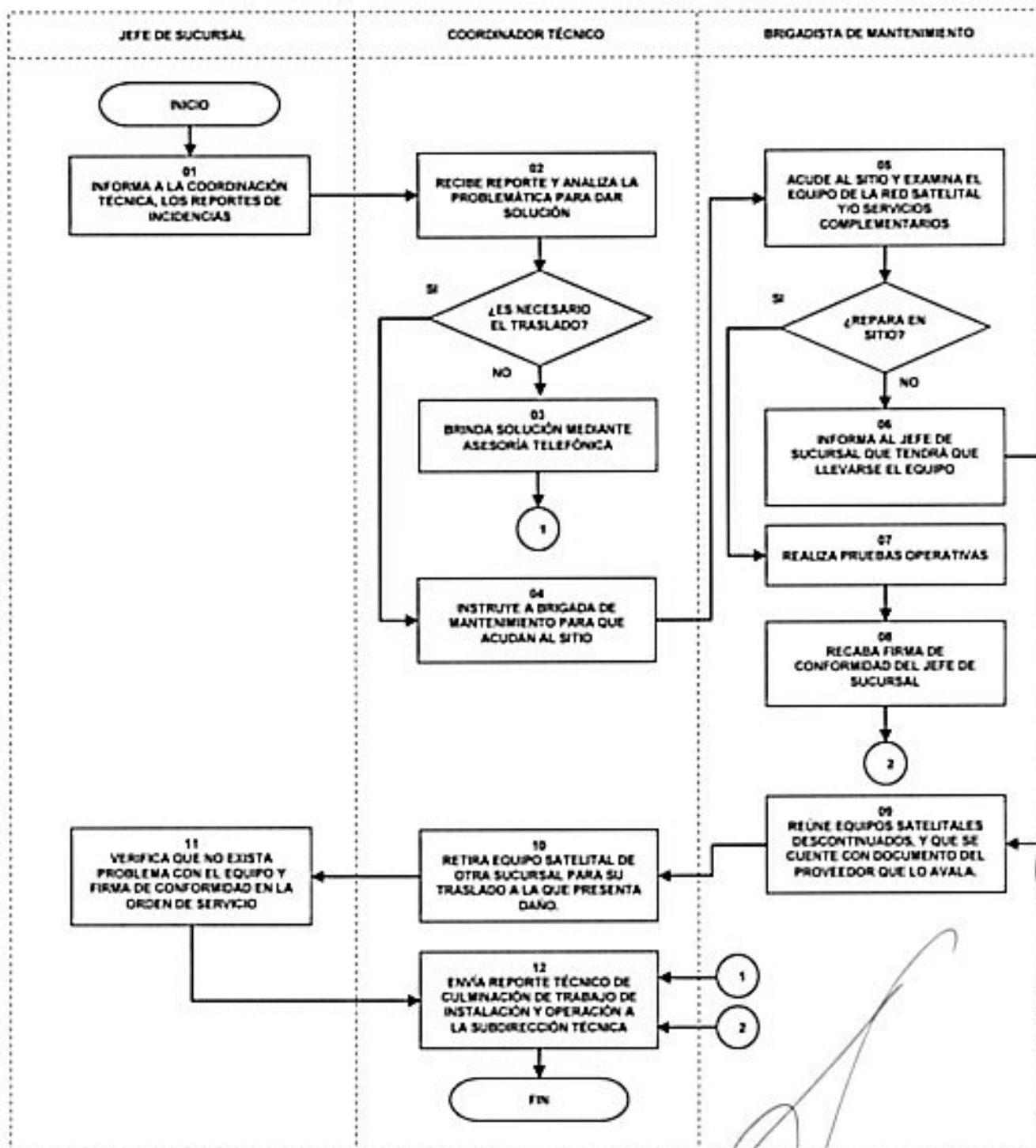
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

17.- Procedimiento de Operación y Mantenimiento de la Red Telsat y Servicios Complementarios.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

18. Procedimiento de Operación y Mantenimiento de Internet e Intranet.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
USUARIO	01	Reporta, vía telefónica, la falla de su servicio de Internet o Intranet a la Coordinación Técnica de la Gerencia Regional o Estatal, indicando sus características.
COORDINADOR TÉCNICO	02	Recibe reporte, analiza la problemática y evalúa la operación del nodo de la Red de Internet, para determinar si el nodo se encuentra operando correctamente.
COORDINADOR TÉCNICO	03	No opera correctamente, reporta a Centro de Control de la Red
OPERADOR DEL CENTRO DE CONTROL DE LA RED	04	Genera reporte y atiende mediante asesoría al usuario con el proveedor de servicio
COORDINADOR TÉCNICO	05	Si opera correctamente, contacta con el usuario que realizó el reporte.
	06	Brinda la asesoría necesaria para reiniciar la operación.
	07	Genera Reporte Técnico de culminación de trabajo para el expediente del usuario y recaba firma de conformidad del Usuario por la atención recibida
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

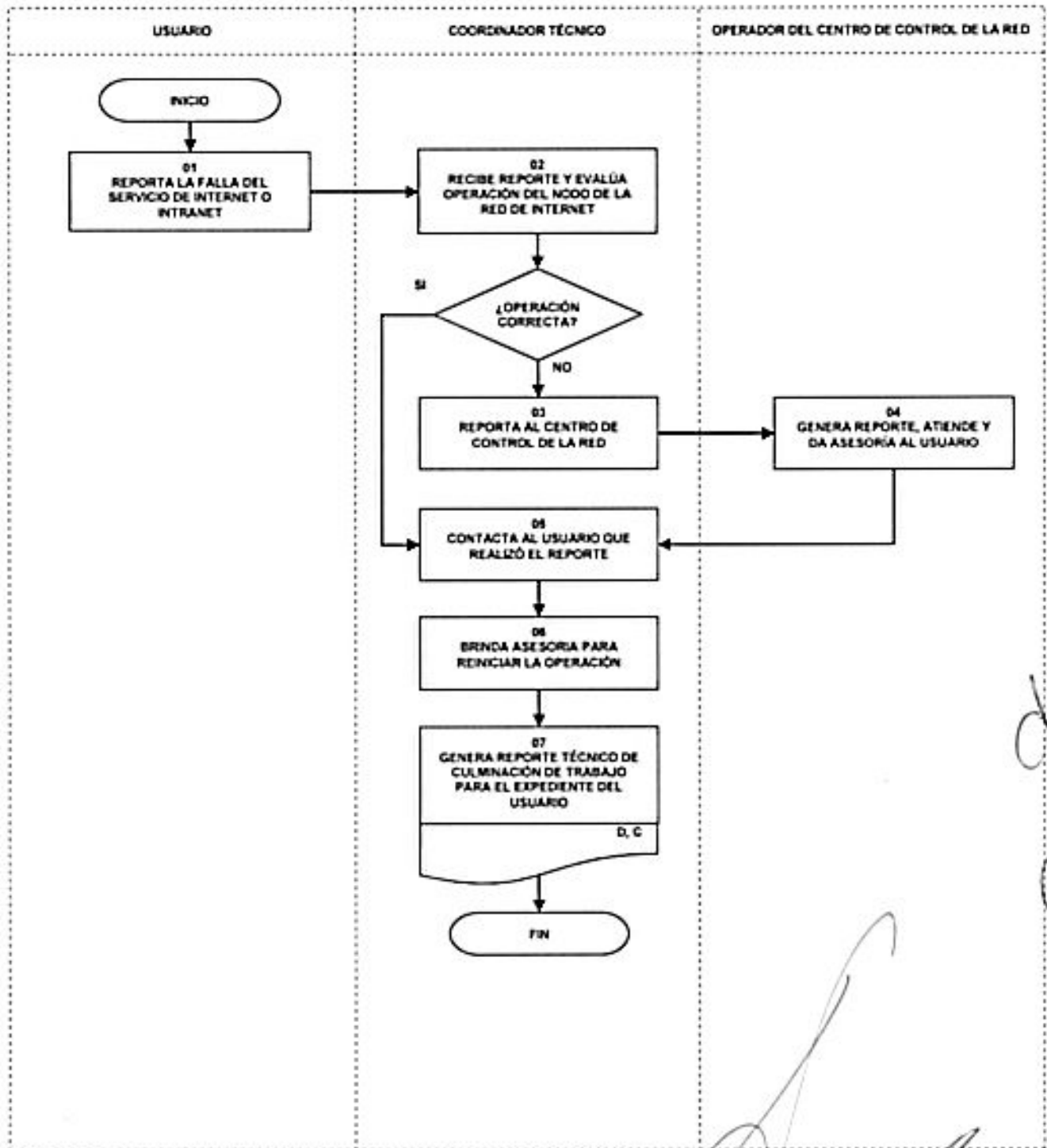
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 2.0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

18.- Procedimiento de Operación y Mantenimiento de Internet e Intranet.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

19. Procedimiento de Mantenimiento Correctivo al Equipo de Cómputo.

Responsable	No.	Actividad
USUARIO	01	Envía el reporte de los daños en los equipos de cómputo y/o periféricos del mismo a la Coordinación Técnica con copia para la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Regional o Estatal.
COORDINADOR TÉCNICO	02	Recibe reporte y se comunica vía telefónica o correo electrónico con el Jefe de Sucursal, para informarse del problema técnico y de ser posible, solucionarlo en ese mismo momento.
	03	No soluciona al momento, integra la Brigada de Mantenimiento para llevar a cabo el mantenimiento correctivo en la Sucursal. Dependiendo de los recursos con los que cuente (Presupuesto, Refacciones, Vehículo, Combustible).
BRIGADISTA DE MANTENIMIENTO	04	Evalúa el estado del equipo de cómputo y determina si es necesario su traslado al laboratorio de la Gerencia Regional o Estatal para su reparación.
	05	No repara en sitio, deja un equipo de repuesto en calidad de soporte y se lleva consigo el otro equipo para su reparación.
	06	Efectúa la reparación del equipo en el laboratorio de la Gerencia Regional o Estatal, o en su defecto se procede a hacer válida la garantía del equipo.
	07	Realiza las pruebas de operación del equipo de cómputo y una vez que estas hayan sido satisfactorias, se procede a la instalación en la Sucursal.
	08	Si repara en sitio, recaba firma de conformidad en la Hoja de Servicio por el trabajo recibido y entrega al Coordinador Técnico.
USUARIO	09	Revisa que el equipo de cómputo funcione correctamente, y cuando sea el caso, confirma su funcionamiento mediante correo electrónico dirigido al Coordinador Técnico y Coordinador de Operación de la Red de Sucursales.
COORDINADOR TÉCNICO	10	Si se puede reparar al momento, requisita Reporte Técnico de culminación de trabajo con los datos de la reparación efectuada.
	11	Envía copia del Reporte Técnico por la reparación efectuada al Coordinador de Operación de la Red de Sucursales para su conocimiento y archiva original en el expediente de la Sucursal.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

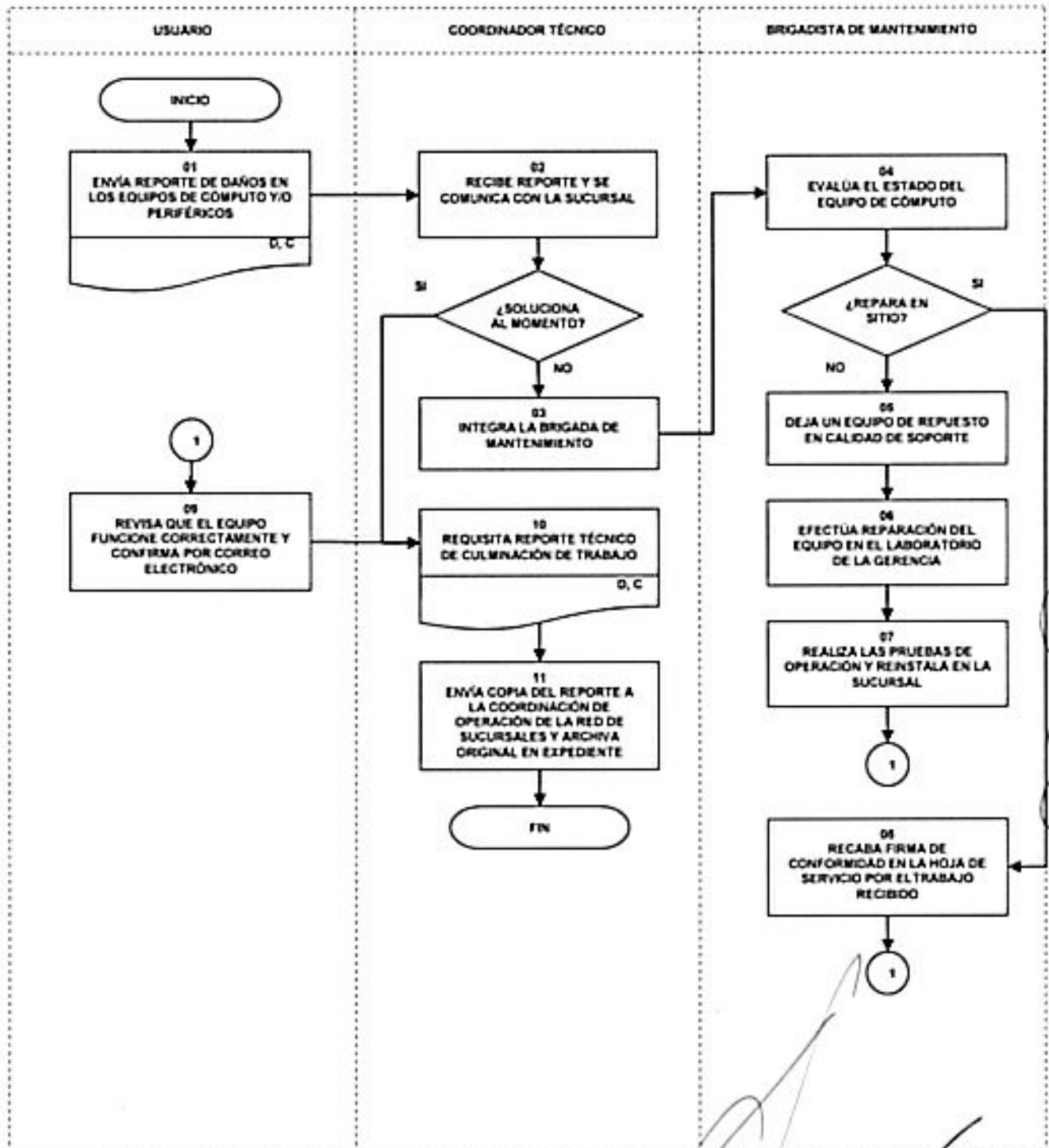
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

19.- Procedimiento de Mantenimiento Correctivo al Equipo de Cómputo.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

20. Procedimiento para la Instalación de Redes Telegráficas.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL ESTATAL	01	Recibe la orden de instalación de redes telegráficas y la turna al Coordinador Técnico.
COORDINADOR TÉCNICO	02	Recibe la orden de instalación de redes telegráficas en las Sucursales y realiza pruebas de conexión y operación con el nodo principal. Dependiendo de los recursos con los que cuenta (Presupuesto, Refacciones, Vehículo, Combustible).
	03	Informa del cumplimiento a la Gerencia Regional o Estatal para su validación.
GERENTE REGIONAL ESTATAL	04	Recibe el informe del cumplimiento de la instalación de Redes y terminales, lo firma de validación y regresa a la Coordinación Técnica para su envío a la Gerencia de la Red Telegráfica Integrada.
COORDINADOR TÉCNICO	05	Actualiza registros y envía a la Gerencia de la Red Telegráfica Integrada y, si es el caso a la Gerencia Regional, el Reporte de Cumplimiento de la instalación de Redes y terminales asignadas a cada Gerencia Regional o Estatal.
GERENTE REGIONAL	06	Consolida el número de antenas asignadas inicialmente y archiva toda la información enviada por todas las Gerencias Estatales de su región.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

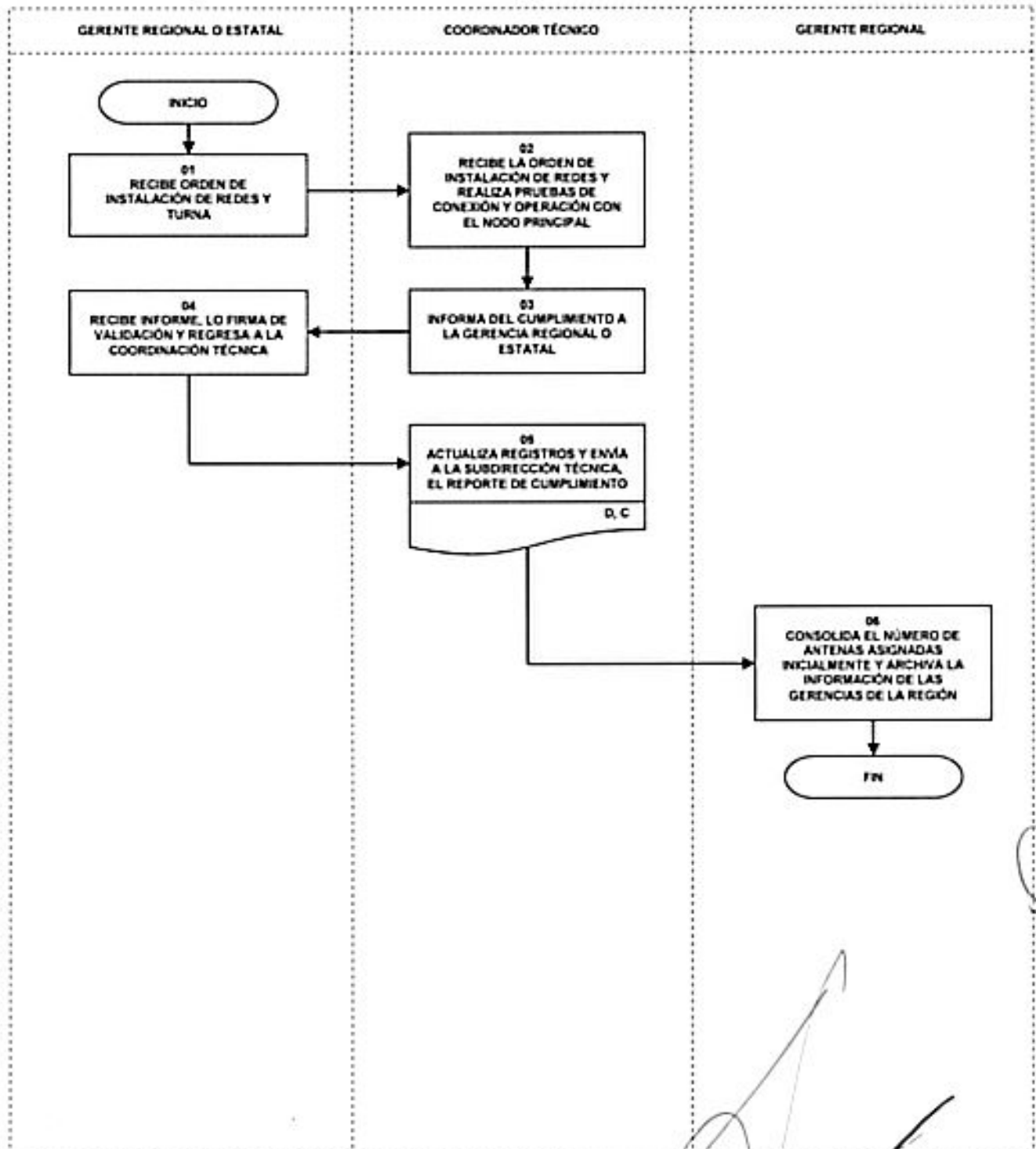
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

20.- Procedimiento para la Instalación de Redes Telegráficas.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

21. Procedimiento para la Instalación de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	01	Recibe de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales (GMT), oficio con la orden de instalación de estaciones terrenas terminales (ETT) en sitios autorizados por la SCT, así como la "Guía Técnica de Instalación y Programación de Equipos" y turna a la Coordinación Técnica para hacerla efectiva.
COORDINADOR TÉCNICO O BRIDAGISTA TÉCNICO	02	Recibe el listado de sitios en donde se instalaran las ETT, para la elaboración de cronogramas y realizar la solicitud de recursos para su instalación.
	03	Recibe mediante la empresa transportista, el Equipo y Material provisto por la SCT y la GMT y verifica si está completo o existen faltantes.
	04	No está completo, informa a la GMT para su intervención ante el proveedor y regresa a actividad 03.
	05	Si está completo, prueba el equipo recibido, para verificar su funcionamiento, de existir equipo dañado lo remite a la GMT para trámite de garantía.
	06	Realiza bajo documentación la entrega del equipo y material a personal Técnico de Telecomm o compañía externa, así como cronograma correspondiente y papelería tales como Protocolos, Actas de no instalación, etc., para su traslado a las localidades.
	07	Instala la ETT en el sitio relacionado en el cronograma, de acuerdo a la "Guía Técnica de Instalación y Programación de Equipos".
	08	Llama al NOC para realizar ajustes de aislamiento y pruebas de comunicación de voz y sea dada de alta la terminal.
	09	Capacita al Agente Telefónico Rural (ATR) en el sitio autorizado y llama al CAT para proporcionar los datos del sitio y evalúe al ATR.
	10	Recaba firma del contratista en el contrato correspondiente y entrega el manual de operación y tarifas vigentes.
	11	Valida información de los contratos y anexa Fotografías y Croquis de las instalaciones realizadas, para firma del Gerente Regional o Estatal.
	GERENTE REGIONAL O ESTATAL	12

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

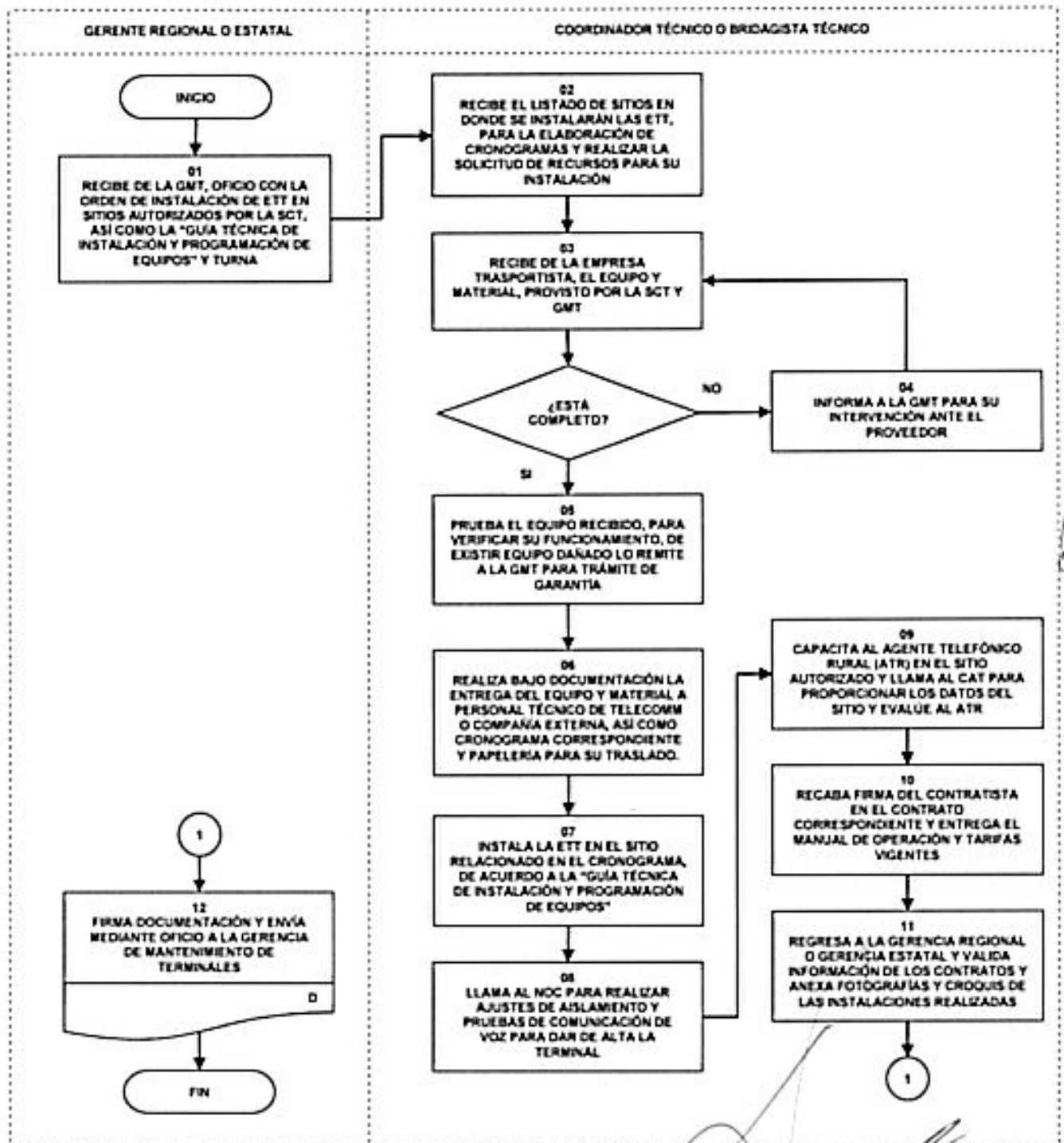
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

21.- Procedimiento para la Instalación de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).



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

REVISADO 2º JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

22. Procedimiento de Reporte de Siniestro de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	01	Recibe vía correo electrónico del Centro de Atención a Clientes de Telecomm (Mesa de segundo nivel) dependiente de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales (GMT), solicitud de atención de reporte de falla-siniestro de estaciones terrenas terminales (ETT).
	02	Gira instrucciones al Coordinador Técnico, para que realice la atención del reporte de falla-siniestro de ETT.
COORDINADOR TÉCNICO O BRIDAGISTA TÉCNICO	03	Realiza la solicitud de recursos y lleva a cabo los preparativos con equipo de reserva, y se traslada a sitio con ETT siniestrada.
	04	Recibe del Agente Telefónico Rural (ATR) de la localidad o del responsable del Centro Comunitario Digital (CCD), el Acta de hechos del Ministerio Público y el Acta circunstanciada de hechos, levantadas por el siniestro de la ETT provocado por robo, incendio, inundación o acto vandálico, con fecha que no exceda de 30 días naturales contados a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro, y obtiene archivo fotográfico.
	05	Formula Acta circunstanciada de hechos con firmas del ATR o del responsable del CCD y del brigadista técnico, y obtiene archivo fotográfico por el siniestro y daño de la ETT provocado por descargas atmosféricas (rayo) o variación de voltaje.
	06	Sustituye el módulo que fue robado, siniestrado o encontrado con daño por rayo, utilizando el equipo respectivo del equipo de reserva que lleva consigo.
	07	Informa vía correo electrónico a la Mesa de segundo nivel de la GMT, que el reporte de falla-siniestro de ETT fue atendido.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	08	Regresa a la Gerencia Regional o Gerencia Estatal y entrega la documentación recabada.
	09	Recibe el Acta de hechos del Ministerio Público y el Acta circunstanciada de hechos, y las envía mediante oficio para su gestión a la Gerencia de Servicios Generales, Mantenimiento a Bienes Muebles e Inmuebles y Seguros Patrimoniales.

CONCLUYE EL PROCEDIMIENTO.

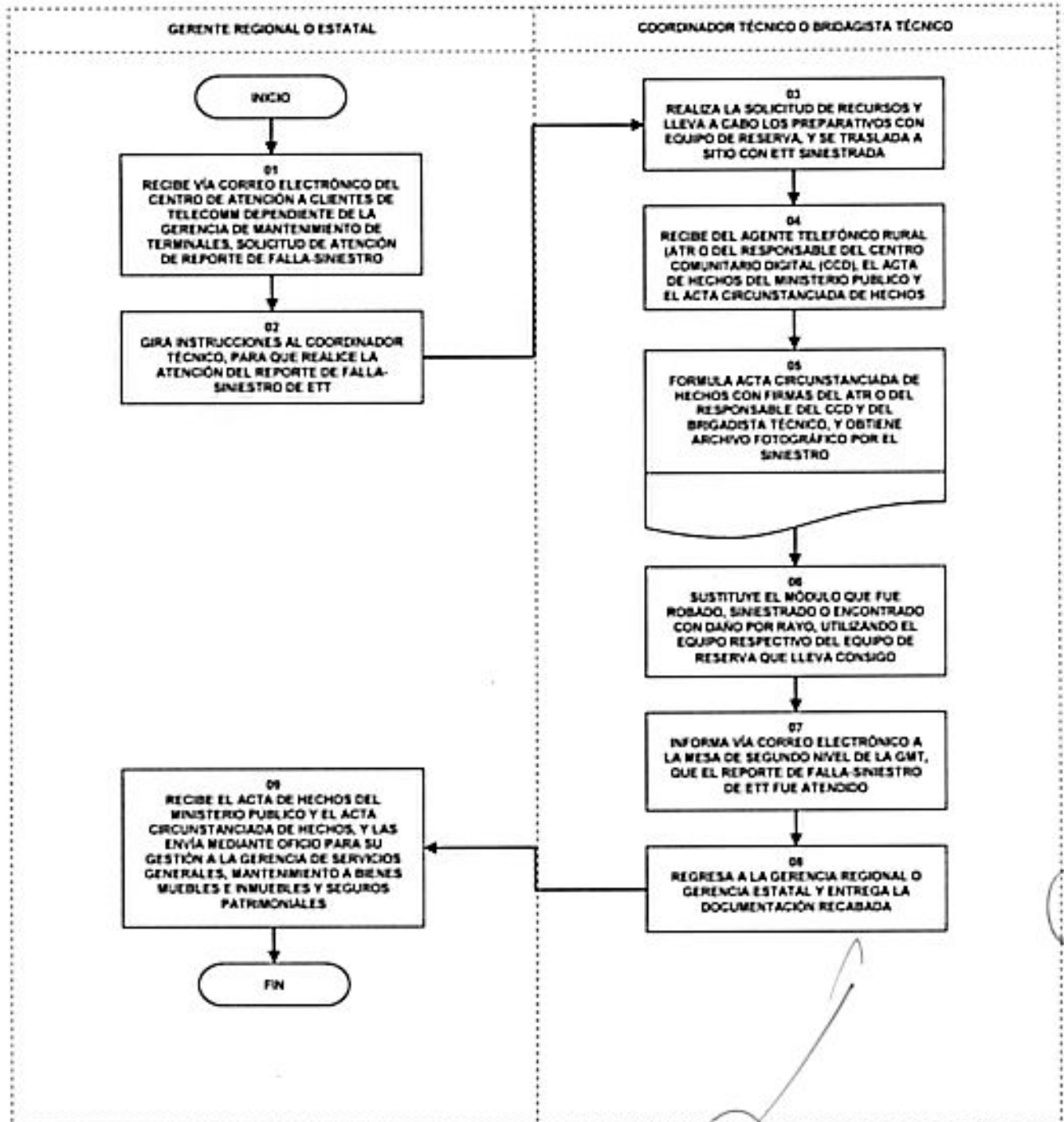
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

22.- Procedimiento de Reporte de Sinistro de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).



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

REVISADO JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

23. Procedimiento de Atención y Cierre Reportes de Falla de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) en banda "Ku" del Sistema México-Conectado.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	01	Recibe vía correo electrónico del Centro de Atención a Clientes de Telecomm (Mesa de segundo nivel) dependiente de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales, Solicitud de Atención de Reporte de Falla.
	02	Gira instrucciones al Coordinador Técnico, para que realice la atención y cierre del reporte de falla de las estaciones terrenas terminales en banda "Ku" del Sistema México Conectado, que es recibido.
COORDINADOR TÉCNICO	03	Recibe la instrucción, y verifica si existe brigada en campo, o disponible en la Gerencia Regional o Gerencia Estatal.
	04	No existe brigada en campo, elabora cronograma para su atención por parte de la brigada que se encuentre disponible en la Gerencia Regional o Gerencia Estatal, dentro de las 72 horas hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud de Atención de Reporte de Falla.
	05	Si existe brigada en campo, gira instrucciones al brigadista técnico, para que brinde atención y cierre el reporte de falla que es recibido, dentro de las 72 horas hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud de Atención de Reporte de Falla.
	06	Solicita a la Gerencia Regional o Gerencia Estatal vehículo, combustible y recursos para pago de viáticos y casetas para la atención del reporte.
BRIGADISTA TÉCNICO	07	Recibe la instrucción y recursos, para trasladarse al sitio indicado en la Solicitud de Atención de Reporte de Falla, de acuerdo a los datos de identificación tales como VSAT ID, Municipio, Localidad y en su caso Dependencia.
	08	Realiza el mantenimiento de la ETT en sitio, haciendo el aislamiento de la antena cuando sea requerido por el NOC.
	09	No es falla mayor, aplica pruebas de la "Guía Técnica Operativa de Estación Terrena Terminal" para verificar el funcionamiento de la ETT.
	10	Si es falla mayor, realiza el mantenimiento de la ETT en sitio, sustituyendo el módulo que fue encontrado con daño, utilizando el equipo respectivo del stock de refacciones que lleva consigo.

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

REVISADO 7 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

23.- Procedimiento de Atención y Cierre Reportes de Falla de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) en banda "Ku" del Sistema México-Conectado.

Responsable	No.	Actividad
BRIGADISTA TÉCNICO	11	Llama Centro de Atención a Clientes de Telecomm (Mesa de segundo nivel) informando de la solución de la falla de la ETT, para el cierre del reporte correspondiente, indicando los datos de identificación tales como VSAT ID, Municipio, Localidad y en su caso Dependencia.
	12	Recaba el sello y la firma de conformidad en la Orden de Servicio, del ATR de la localidad o en su caso con el responsable del Centro Comunitario Digital (CCD).
	13	Retorna a la Gerencia Regional o Gerencia Estatal, y entrega al Coordinador Técnico el informe de la comisión con la documentación respectiva.
COORDINADOR TÉCNICO	14	Revisa la documentación de los mantenimientos de ETT realizados, la rúbrica y elabora oficio para firma del Gerente Regional o Estatal, para su envío a la Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	15	Firma la documentación de los mantenimientos de ETT realizados así como el oficio y tramita el envío a la Gerencia de Mantenimiento de Terminales, de los mantenimientos realizados del mes correspondiente.
	16	Envía a la Gerencia de Mantenimiento de Terminales, los módulos dañados de las estaciones terrenas terminales (ETT) en banda "Ku", empacados apropiadamente y acompañados del formato denominado "Solicitud de Diagnóstico de Equipo", debidamente requisitado, uno por cada módulo.
CONCLUYE EL PROCEDIMIENTO.		

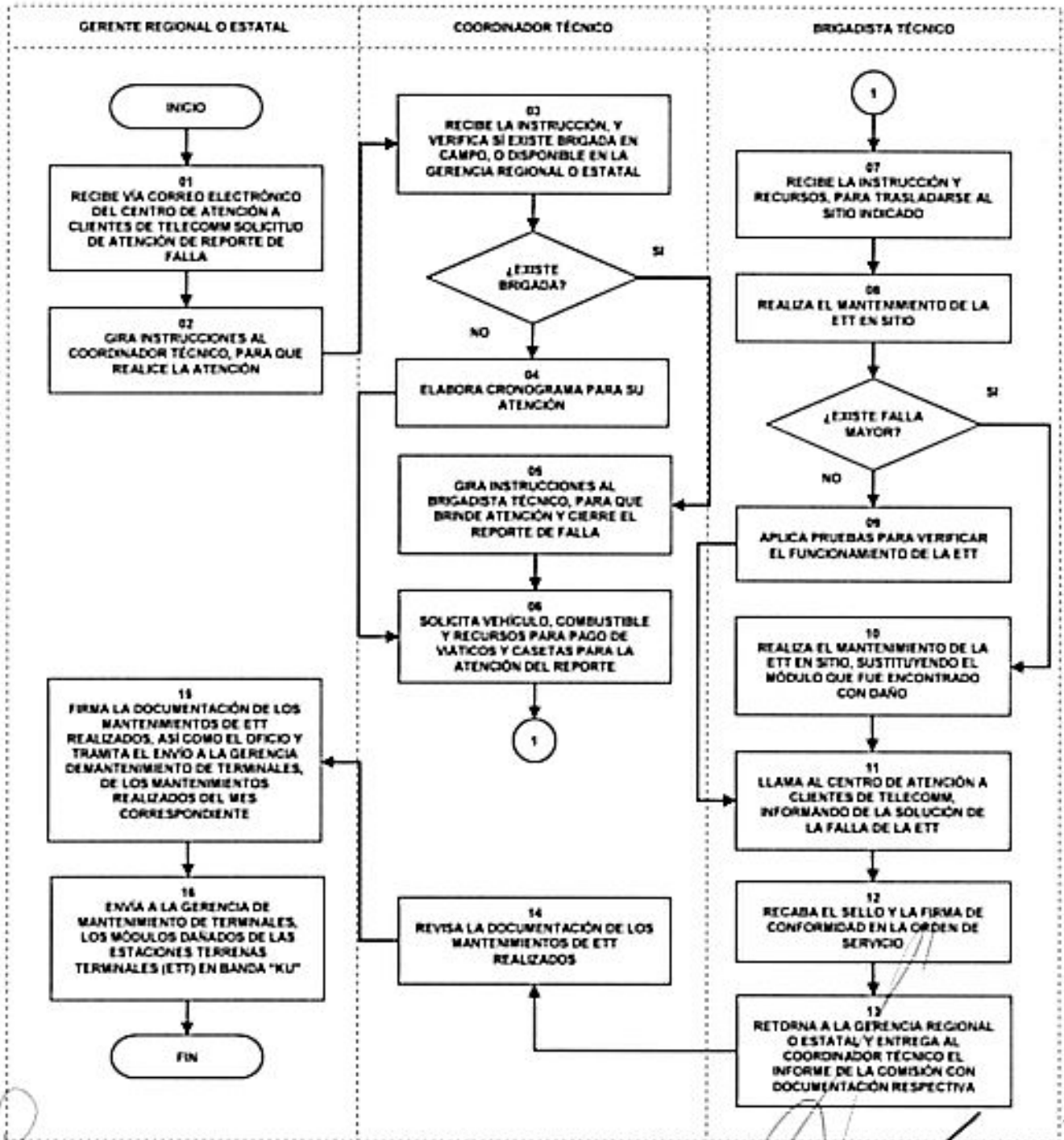
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

23.- Procedimiento de Atención y Cierre Reportes de Falla de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) en banda "Ku" del Sistema México-Conectado.



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

REVISADO, 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

24. Procedimiento de Atención y Ejecución de Casos Especializados en Telecomunicaciones.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL ESTATAL	01	Recibe de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales (GMT), oficio con la orden de requerimiento especial para comunicar sitios, a través de estaciones terrenas terminales (ETT).
	02	Gira instrucciones al Coordinador Técnico, para que brinde la atención del requerimiento especial para comunicar sitios, a través de estaciones terrenas terminales (ETT).
COORDINADOR TÉCNICO BRIDAGISTA TÉCNICO	03	No es un requerimiento especial de atención de un reporte de falla de una ETT que opera y mantiene Telecomm, atiende el requerimiento instalando una ETT aplicando el Procedimiento número 21 de este Manual. Pasa a la actividad No.5
	04	Si es un requerimiento especial de atención de un reporte de falla de una ETT que opera y mantiene Telecomm, atiende el requerimiento aplicando el Procedimiento número 23 de este Manual.
	05	Regresa a la Gerencia Regional o Gerencia Estatal y entrega el informe de la comisión.
	06	Revisa la documentación recabada y elabora oficio para firma del Gerente Regional o Estatal, para su envío a la GMT.
GERENTE REGIONAL ESTATAL	07	Valida y firma documentación y envía mediante oficio a la GMT. CONCLUYE EL PROCEDIMIENTO.

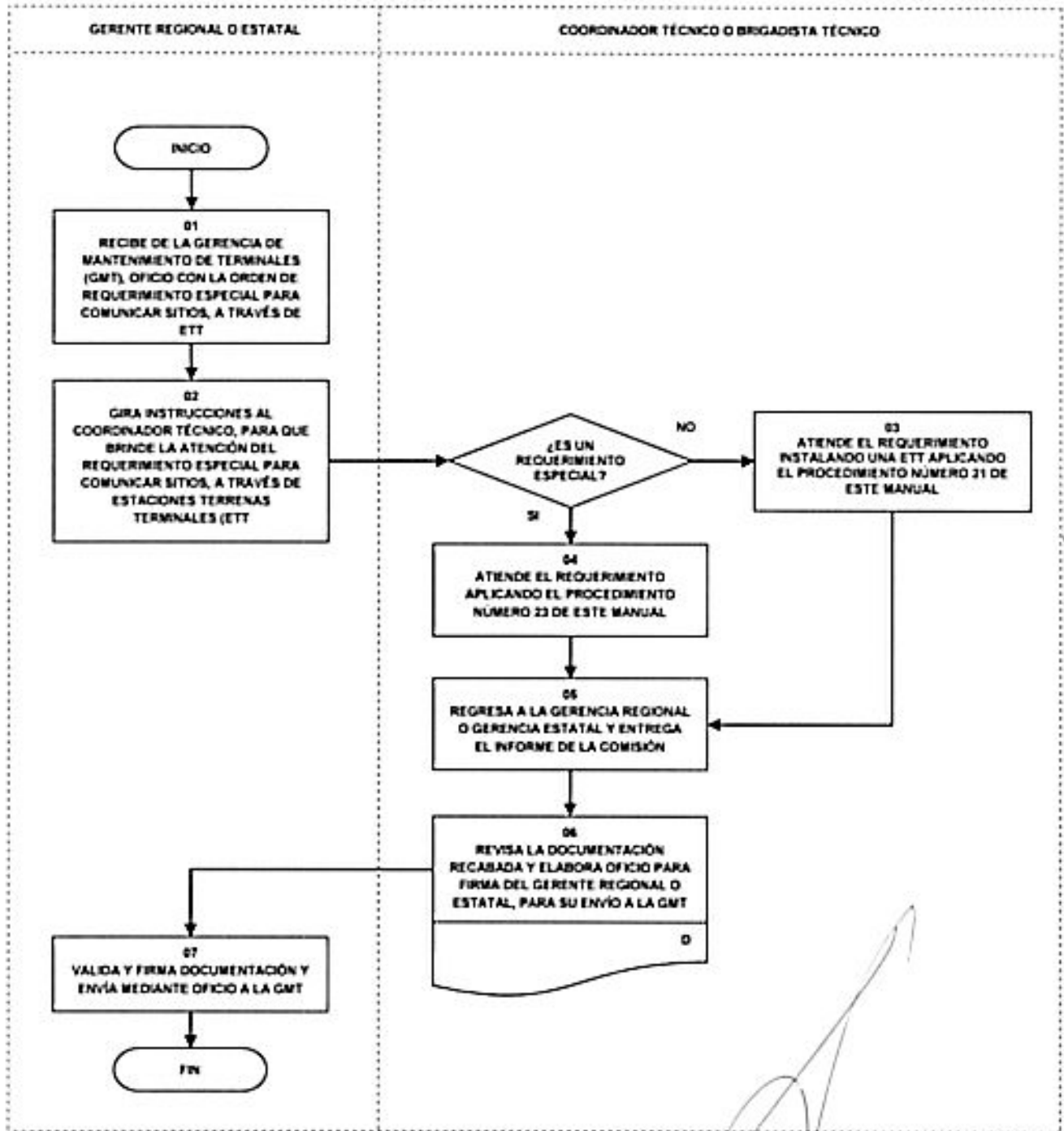
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

24.- Procedimiento de Atención y Ejecución de Casos Especializados en Telecomunicaciones.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

25. Procedimiento de la Ejecución del Programa de Reubicación y Mantenimiento de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL ESTATAL	01	Recibe de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales (GMT), la relación de sitios a aplicar reubicación o mantenimiento de estaciones terrenas terminales (ETT) y la canaliza a la Coordinación Técnica.
COORDINADOR TÉCNICO BRIDAGISTA TÉCNICO	02	Recibe la relación de sitios a aplicar reubicación o mantenimiento de ETT.
	03	Elabora el cronograma de actividades de reubicación y mantenimiento, el cual deberá cumplir con el plazo establecido en contratos y que debe contener: número de brigadas y número de mantenimientos o reubicaciones programados.
	04	Entrega al Gerente Regional o Estatal el cronograma elaborado de actividades de reubicación y mantenimiento.
GERENTE REGIONAL ESTATAL	05	Recibe el cronograma de actividades de reubicación y mantenimiento y envía mediante oficio o correo electrónico a la GMT, para su aprobación, control y seguimiento.
	06	Recibe de la GMT mediante oficio o correo electrónico la aprobación del cronograma de actividades de reubicación y mantenimiento y turna a la Coordinación Técnica para su aplicación.
COORDINADOR TÉCNICO BRIDAGISTA TÉCNICO	07	Recibe el cronograma aprobado de actividades de reubicación y mantenimiento.
	08	Realiza la solicitud de recursos y lleva a cabo los preparativos con equipo de reserva, para su traslado a sitio indicado en el cronograma de actividades de reubicación y mantenimiento.
	09	No es una reubicación, realiza el mantenimiento de la ETT en sitio, haciendo el aislamiento de la antena cuando sea requerido por el NOC.
	10	No es falla mayor, aplica pruebas de la "Guía Técnica Operativa de Estación Terrena Terminal" para verificar el funcionamiento de la ETT. Pasa a la actividad No.12

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

25.- Procedimiento de la Ejecución del Programa de Reubicación y Mantenimiento de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).

Responsable	No.	Actividad	
COORDINADOR TÉCNICO O BRIGADISTA TÉCNICO	11	Si es falla mayor, realiza el mantenimiento de la ETT en sitio, sustituyendo el módulo que fue encontrado con daño, utilizando el equipo respectivo del stock de refacciones que lleva consigo.	
	12	Recaba el sello y la firma de conformidad en la Orden de Servicio, del ATR de la localidad o en su caso con el responsable del Centro Comunitario Digital (CCD).	
	13	Regresa a la Gerencia Regional o Gerencia Estatal y entrega el informe de la comisión. Pasa a la actividad No.18	
	14	Si es una reubicación, realiza la instalación de la ETT en el sitio relacionado en el cronograma, de acuerdo a la "Guía Técnica de Instalación y Programación de Equipos".	
	15	Llama al NOC para realizar ajustes de aislamiento y pruebas y sea dada de alta la ETT.	
	16	Capacita al Agente Telefónico Rural (ATR) en el sitio autorizado y llama al CAT para proporcionar los datos del sitio y evalúe al ATR, y a la GMT informando de la reubicación de la ETT para el control y seguimiento del Programa de Reubicación y Mantenimiento.	
	17	Recaba firma del contratista en el contrato correspondiente y entrega el manual de operación y tarifas vigentes.	
	18	Valida y gestiona información de los contratos, protocolos y anexa fotografías y croquis de las instalaciones realizadas, para firma del Gerente Regional o Estatal, en el caso de reubicación de ETT.	
	19	Revisa la documentación en el caso de mantenimientos de ETT realizados, la rúbrica y elabora oficio para firma del Gerente Regional o Estatal, para su envío a la GMT.	
	GERENTE REGIONAL O ESTATAL	20	Valida y firma documentación y envía mediante oficio a la GMT.
			CONCLUYE EL PROCEDIMIENTO.

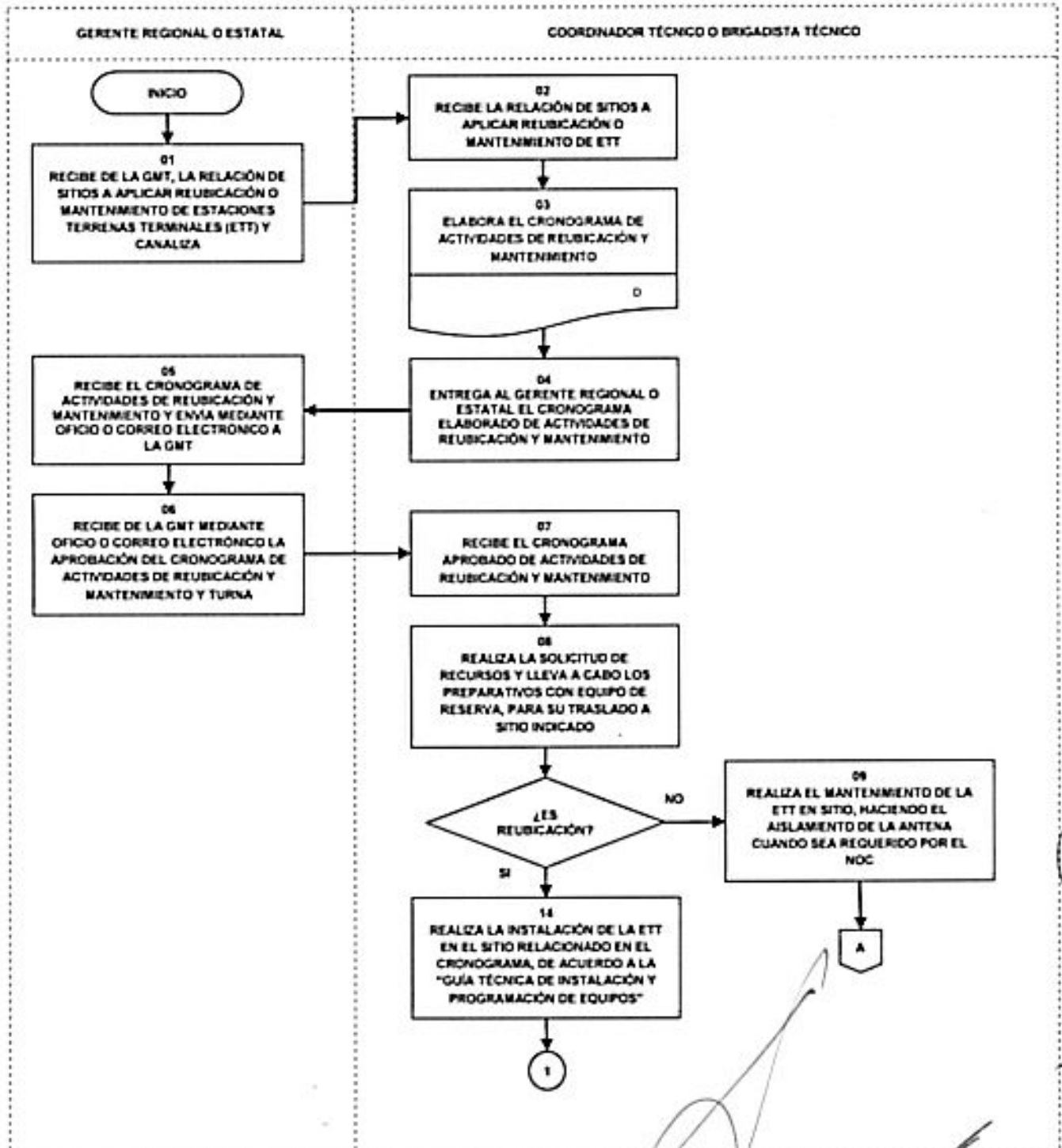
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

25.- Procedimiento de la Ejecución del Programa de Reubicación y Mantenimiento de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).



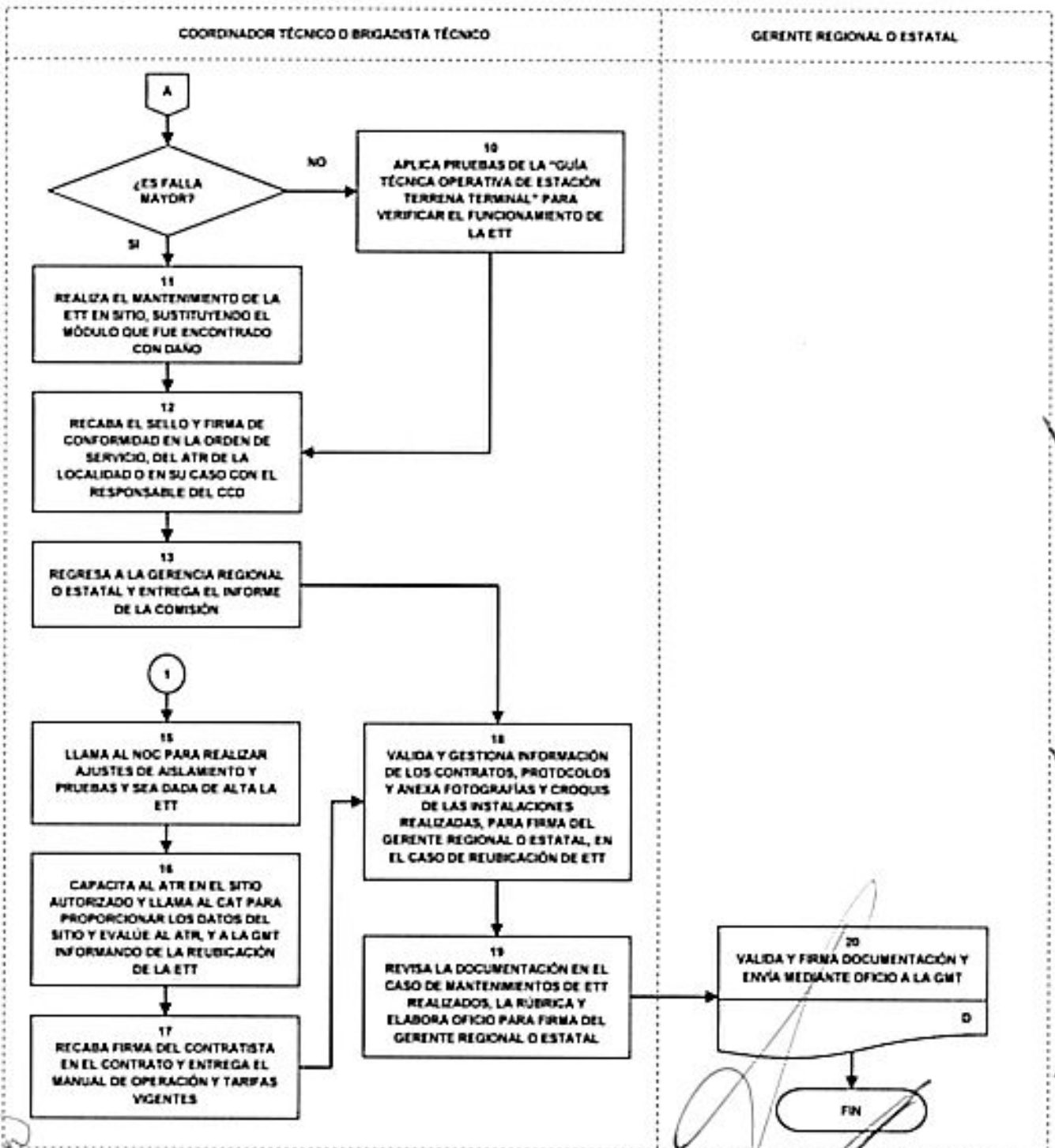
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 2 0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

25.- Procedimiento de la Ejecución del Programa de Reubicación y Mantenimiento de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT).



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

26. Procedimiento para la Notificación del Servicio (Tráfico) de Correspondencia Pública a través de la Red de Estaciones Costeras.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	01	Gira instrucciones al Coordinador del Centro Regional de Comunicación Marítima, para que revise día a día los registros de tráfico cursado por la red de Estaciones Costeras del Servicio de Correspondencia Pública.
COORDINADOR DEL CENTRO REGIONAL DE COMUNICACIONES MARÍTIMAS	02	Revisa día a día los registros de tráfico cursado.
	03	Concilia y elabora el reporte de tráfico cursado en el mes.
	04	Envía, dentro del primer día natural de cada mes, un archivo de Excel con el tráfico cursado, vía correo electrónico a la Gerencia de Mantenimiento de Terminales, que contenga la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Día (día/mes/año) • E. C. (Estación Costera) (número, 2 dígitos) • Procedencia (Nombre de embarcaciones o Estación Costera) • Indicativo de llamada. (4 o 5 caracteres) • Origen (nombre de quien genera la llamada) • Destinatario al que llaman de la embarcación (Número Telefónico) • Destinatario (nombre de quien recibe la llamada) • Cell = Celular (1=Si; blanco No) • Destino (lugar al que se llama) • Clave de tipo de llamada (entrante = 1; saliente = blanco) • Clave de Embarcación. (Nal= 1, Ext = 2). • Conferencia (Nacional=1, Internacional=2 y Mundial =3). • Tiempo (Minutos). • Número de CIAC o Usuario.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

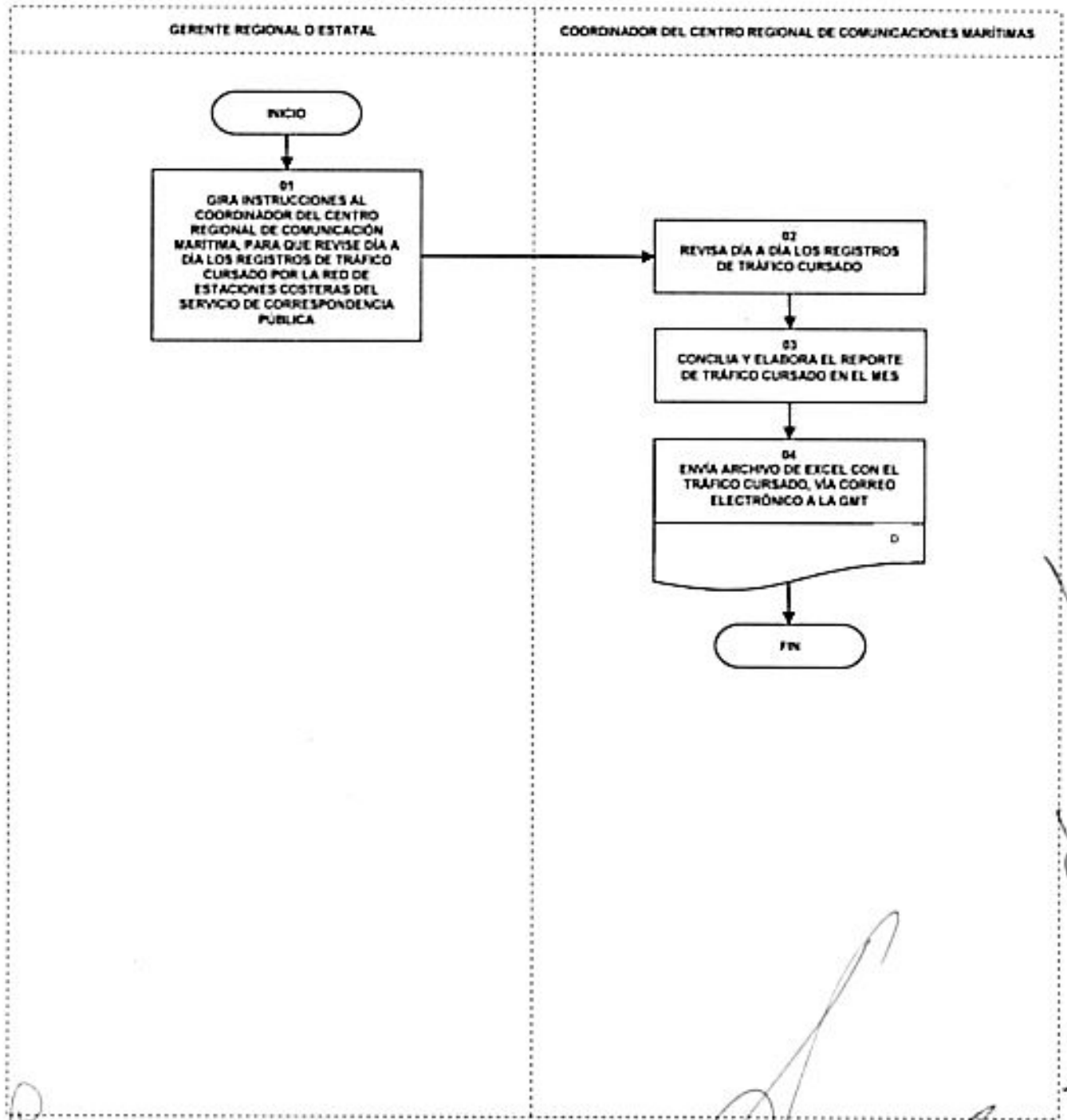
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

26.- Procedimiento para la Notificación del Servicio (Tráfico) de Correspondencia Pública a través de la Red de Estaciones Costeras.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

E. COORDINACIÓN COMERCIAL

Objetivo Especifico

Comercializar los servicios que brinda el Organismo en la Gerencia Regional o Estatal, mediante las estrategias establecidas por la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales para cumplir con las metas.

Marco Jurídico Especifico

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Funciones 1, 3 y 4 de la Coordinación Comercial (Regional).
Funciones 2, 3, 4, 5, 6 y 8 de la Coordinación Comercial de la Gerencia Estatal.
Última actualización el 28 de noviembre de 2012.

Políticas Especificas

1. El Coordinador Comercial aplicará las estrategias de comercialización de los diferentes servicios que brinda el Organismo en la Gerencia Regional y/o Estatal, de acuerdo a la normatividad vigente y a las disposiciones establecidas por la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales, llevando a cabo el seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas.
2. El Coordinador Comercial requisitará los contratos y/o convenios para la prestación de servicios financieros básicos, telegráficos y de comunicación en coordinación con las áreas involucradas, empleando los formatos de contrato tipo y/o convenio tipo emitidos por la Dirección de Asuntos Jurídicos, llevando el control de los mismos, apegándose a las disposiciones emitidas por la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales y conforme a la normatividad establecida.
3. El Coordinador Comercial con apoyo del área jurídica de la Gerencia Regional o Estatal, realizará el cotejo de la documentación legal del Cliente validándola jurídicamente. Así mismo, con apoyo de las áreas Financiera, Operativa y Técnica de la Gerencia Regional o Estatal, validarán los Anexos que conforman el Contrato de los servicios.
4. El Coordinador Comercial deberá monitorear el volumen de operaciones de los servicios de los Clientes Regionales o Estatales, para proponer las estrategias Comerciales que se requieran para incrementar el volumen de operaciones en las Sucursales de su adscripción.
5. El Coordinador Comercial dará debido conocimiento y seguimiento al Record Diario de Operaciones de las Sucursales de su adscripción, con el fin de que se cumpla con las metas propuestas por la Dirección de la Red de Sucursales.
6. El Coordinador Comercial Regional o Estatal realizará la prospección de nuevos clientes para los servicios financieros básicos, telegráficos y de comunicación, acorde al Plan Comercial establecido por la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales y Dirección de la Red de Sucursales.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

7. El Coordinador Comercial en conjunto con el Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, aplicarán los lineamientos establecidos para la apertura o reubicación de una Sucursal y dará el seguimiento oportuno a los reportes de Rentabilidad y Productividad correspondientes para tomar las acciones que se consideren pertinentes.
8. El Coordinador Comercial en apoyo a la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales, deberá implementar las estrategias pertinentes a fin de que se cumplan las metas y objetivos establecidos por el Organismo. Las estrategias o propuestas podrán ser, entre otras:
 - Comerciales (publicidad, perifoneo, volanteo, etc.),
 - Cambios de horario y/o días de atención al público,
 - Cambio de domicilio.
9. El Jefe de Sucursal brindará el apoyo necesario a la Coordinación Comercial para iniciar la promoción y comercialización de los servicios telegráficos y de comunicación que se ofrecen en el Organismo.
10. El Coordinador Comercial registrará y verificará la publicidad y señalización de los servicios que recibe por parte de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales, asegurando que la misma se encuentre siempre en buen estado y que se coloque en un lugar visible de la Sucursal.
11. La Subdirección Comercial de la Red de Sucursales proporcionará en función al presupuesto que tenga, la publicidad referida en el punto anterior, con la finalidad de que las Gerencias Regionales y Estatales a su vez hagan lo propio en sus Sucursales. El tiempo de entrega a estas últimas dependerá del presupuesto y combustible autorizado para ello.
12. El Coordinador Comercial enviará mensualmente a la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales la evidencia correspondiente a las acciones de promoción y publicidad que se lleven a cabo en la Gerencia correspondiente, así como un reporte del inventario del material utilizado.
13. Para el servicio de Comunicación Marítima, el Coordinador Comercial conciliará las facturas de las conexiones cobradas y las reportará a la Gerencia de Ingresos.
14. Las Gerencias Estatales a través de sus Coordinadores Comerciales, así como la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos previo al Proceso de Contratación del Servicio y Formalización del Contrato de prestación de servicios, identificarán la estructura accionaria del cliente potencial (persona física o moral) y realizarán la captura de los datos de identificación del representante legal o apoderado así como de cada uno de los accionistas en el Sistema automatizado, para realizar su búsqueda en las listas que emiten autoridades gubernamentales nacionales e internacionales en materias de Prevención de Lavado y Dinero y Financiamiento al Terrorismo, aplicando mayor diligencia respecto de las personas que ejercen el control.
15. En caso de que el Sistema automatizado localice al representante legal o apoderado del Cliente potencial, así como alguno de sus accionistas o personas que ejercen el control en alguna de las listas de personas vinculadas con el terrorismo o con otras actividades ilegales, el Sistema automatizado arrojará una alerta de manera automatizada al Coordinador Comercial, al Gerente Regional o Estatal y al Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos y se le informará al Cliente potencial que no se puede realizar la Contratación del Servicio y que se deberá dirigir con el Oficial de Cumplimiento de TELECOMM para cualquier aclaración. En caso de no aparecer en listas, se podrá continuar con el Proceso de Contratación del Servicio.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

16. En caso de que el Sistema automatizado identifique que un accionista o persona(s) que ejercen el control como una PEP (Persona Políticamente Expuesta) de nacionalidad mexicana o extranjera se le considerará como usuario de alto riesgo y se le deberá de identificar como se hace con las personas físicas, conforme al Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México, establecido por la DUEI.
17. El Gerente Estatal o el personal a quién designen, realizarán una visita ocular al domicilio fiscal del Cliente potencial, conforme al formato denominado "Reporte de Visita Ocular" dentro de los diez días naturales siguientes a la respuesta favorable del Sistema automatizado para poder continuar con la Contratación del Servicio. Esta visita ocular, estará sujeta a la disponibilidad de recursos tales como transporte y viáticos.
18. Será responsabilidad del Oficial de Cumplimiento de TELECOMM administrar el Sistema automatizado con las listas de personas vinculadas con el terrorismo o con otras actividades ilegales, así como su actualización.
19. El procedimiento de debida diligencia para clientes potenciales del servicio de pago por cuenta de terceros, se llevará a cabo en un tiempo máximo de treinta días hábiles a partir de la identificación del cliente, ya que el Coordinador Comercial de la Gerencia Estatal dependerá de la rapidez con que la empresa le proporcione su documentación legal correspondiente.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia Regional
Gerencia Estatal
Coordinación Comercial
Sucursal

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

27. Procedimiento de Promoción, Publicidad y Venta de los Servicios Telegráficos y de Comunicación.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINADOR COMERCIAL DE LA GERENCIA ESTATAL	01	Solicita apoyo de los Jefes de Sucursal para la promoción y comercialización de los servicios telegráficos que se ofrecen al público.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe instrucciones y materiales publicitarios, notifica y solicita apoyo a su personal para cumplir con la promoción de los servicios.
ENLACE COMERCIAL DESIGNADO	03	Promueve los diversos Servicios Telegráficos y de Comunicación en los sobres de los Telegramas, volantes, leyendas en los giros así como a través de llamadas telefónicas, perifoneo, publicaciones, envío de cartas y visitas personalizadas a empresas y registra avances en control interno.
	04	Elabora un Reporte Mensual de avances en la promoción de los servicios y lo envía a la Coordinación Comercial de la Gerencia Regional o Estatal.
COORDINADOR COMERCIAL DE LA GERENCIA ESTATAL	05	Recibe Reportes Mensuales de las Sucursales, elabora concentrado y presenta el avance del Programa al Gerente Regional o Estatal.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	06	Recibe el Reporte Mensual concentrado, lo analiza y verifica su cumplimiento con el Programa Anual y lo envía, a la Coordinación Comercial de la Gerencia Regional.
COORDINADOR COMERCIAL	07	Envía el Reporte Mensual Concentrado a la Subdirección de Comercialización de Servicios Financieros Básicos y lleva el control de cumplimiento de las Gerencias Estatales.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

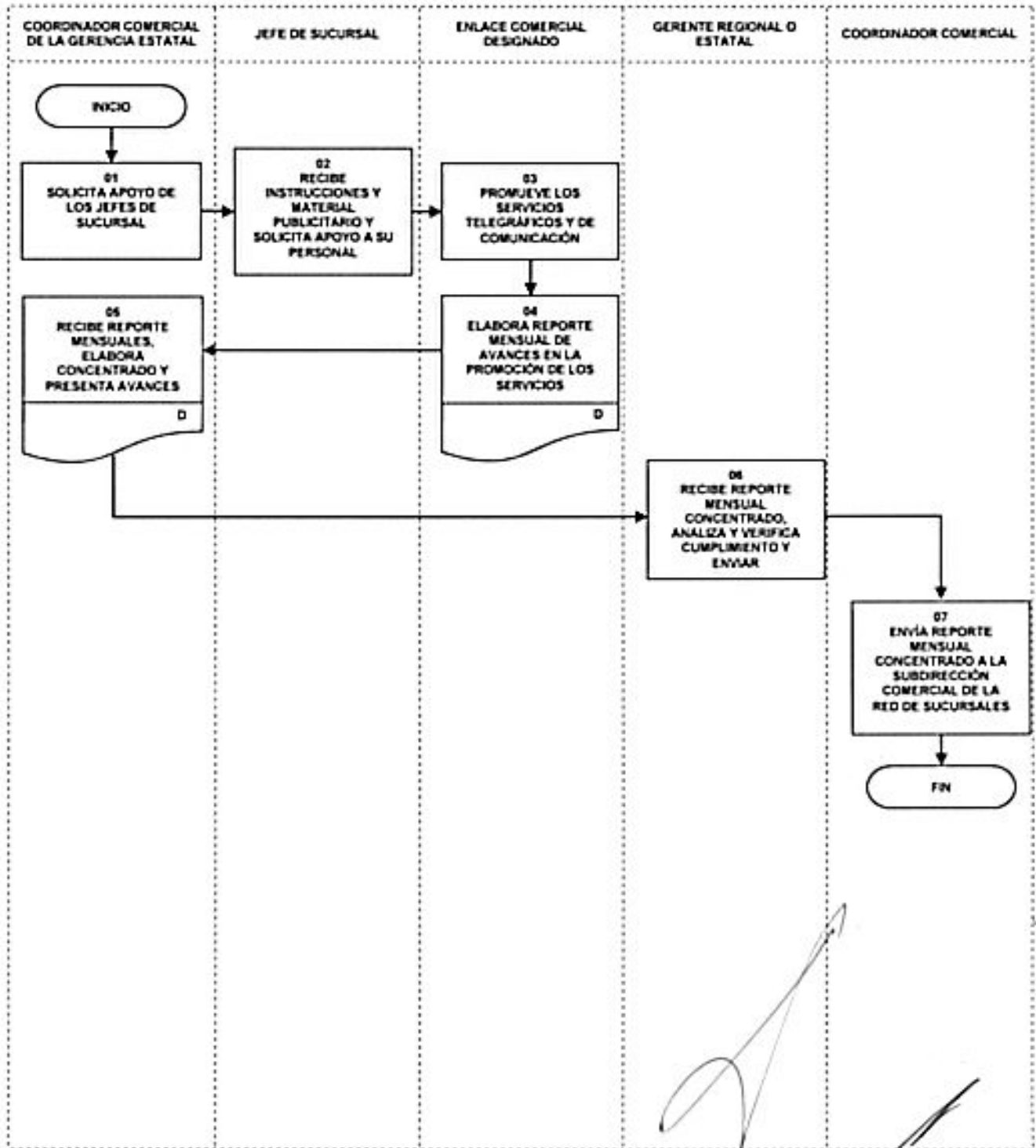
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

27.- Procedimiento de Promoción, Publicidad y venta de los Servicios Telegráficos y de Comunicación.



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

REVISADO 2 0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

28. Procedimiento de debida diligencia para clientes potenciales del servicio de pago por cuenta de terceros.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
GERENTE ESTATAL	01	Identifica clientes potenciales para el servicio de pago por cuenta de terceros, así como también lo realiza el Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos.
COORDINADOR COMERCIAL DE LA GERENCIA ESTATAL.	02	Solicita al cliente potencial la documentación legal de la empresa que se detalla a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Acta Constitutiva • Poder notarial del representante o apoderado legal • Identificación oficial del representante o apoderado legal y de cada uno de los accionistas • Comprobante de domicilio fiscal.
	03	Captura en el sistema SIGITEL los datos de las identificaciones del representante o apoderado legal y de cada uno de los accionistas, mismos que obtiene de los documentos solicitados.
	04	Imprime el reporte que arroja el sistema.
	05	No es posible realizar la contratación del servicio, informa al cliente que no se puede realizar la contratación y remite al Oficial de Cumplimiento de Telecomm para cualquier aclaración, guarda reporte emitido por el sistema como evidencia. Pasa a concluir el procedimiento.
	06	Si es posible realizar la contratación del servicio, guarda reporte emitido por el sistema como evidencia. Realiza visita ocular al domicilio fiscal del cliente potencial, conforme al formato denominado "Reporte de Visita Ocular".
	07	Requisita el Formato "Reporte de Visita Ocular", entrega original a su Gerente Estatal, conservando copia del formato en el expediente del cliente potencial.
GERENTE ESTATAL	08	Envía a través de un oficio el formato original de "Reporte de Visita Ocular" al Oficial de Cumplimiento.
COORDINADOR COMERCIAL DE LA GERENCIA ESTATAL.	09	Continúa con el proceso de contratación.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

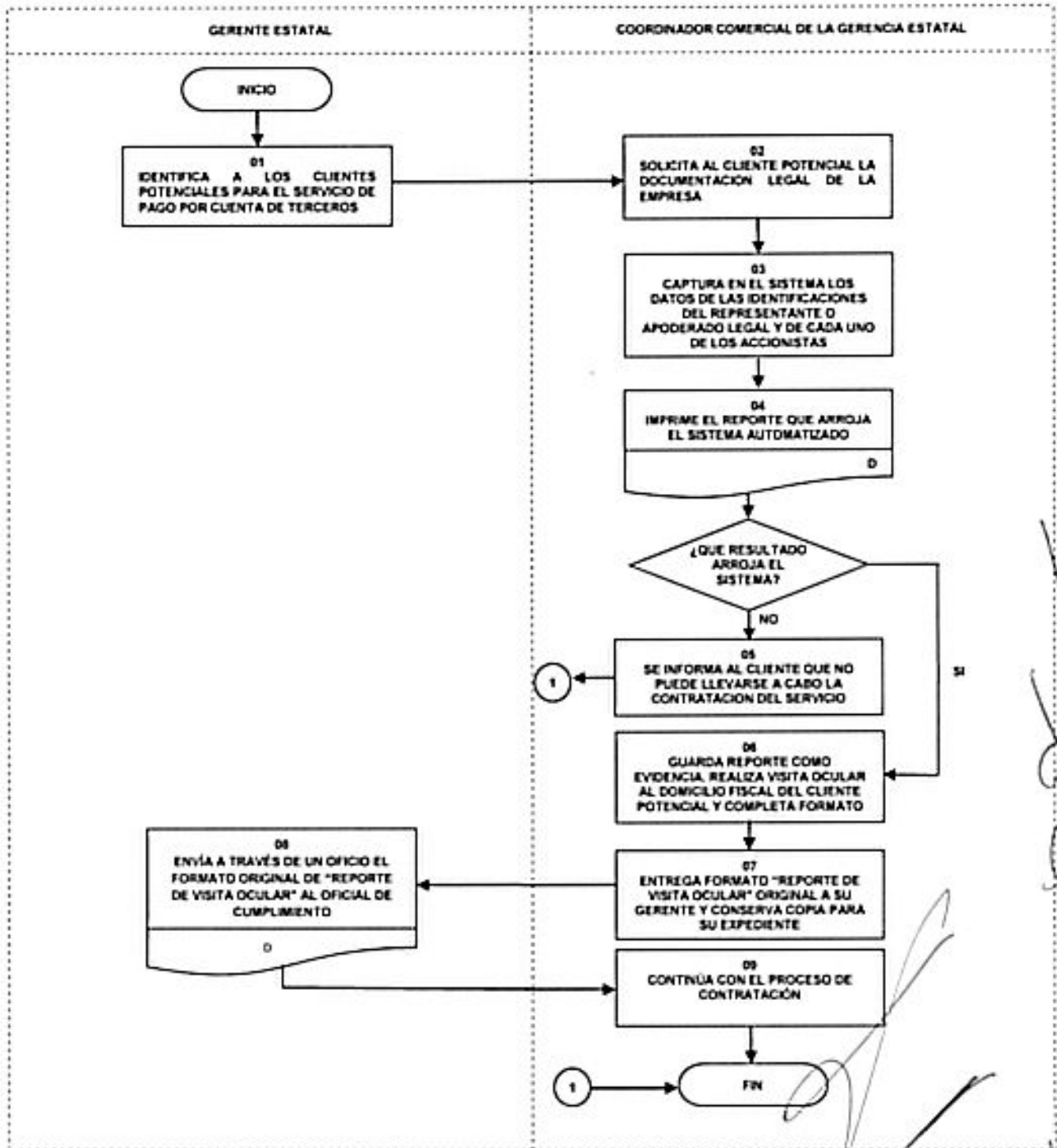
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

28.- Procedimiento de debida diligencia para clientes potenciales del servicio de pago por cuenta de terceros



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

F. COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Marco Jurídico Específico

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Funciones 2, 3 y 4 de la Coordinación de Administración (Regional).
Funciones 11 y 12 de la Coordinación de Administración de la Gerencia Estatal.
Última actualización el 28 de noviembre de 2012.

Objetivo Específico

Administrar eficientemente los recursos humanos y materiales de la Gerencia Regional o Estatal, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Administración, para optimizar los requerimientos necesarios en la prestación de los servicios.

Políticas Específicas

1. El Gerente Regional y Estatal a través del Coordinador de Administración, realizará los procesos establecidos en el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, así como los procedimientos establecidos en oficios, lineamientos, manuales y guías, entre otros, emitidos por la Dirección de Administración, o en su caso la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del Organismo.
2. El Gerente Regional y Estatal a través del Coordinador de Administración, realizará los procesos establecidos en el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos, así como los procedimientos establecidos en oficios, lineamientos, manuales y guías, entre otros, emitidos por la Dirección de Recursos Humanos del Organismo.
3. El Coordinador de Administración en coadyuvancia con la Coordinación Jurídica deberá realizar los procedimientos necesarios para la regularización de los inmuebles de la Gerencia, de conformidad con la normatividad vigente y con las disposiciones establecidas por la Dirección de Administración y la Dirección de Asuntos Jurídicos. Sobre este aspecto, el Gerente Regional o Estatal deberá informar a la Subdirección de Procesos y Supervisión, el estatus de dicha regularización.
4. El Coordinador de Administración deberá llevar a cabo los procedimientos para el reclutamiento, evaluación y contratación del personal de nuevo ingreso, el cual deberá ser de acuerdo al perfil ocupacional adecuado y de conformidad con la Normatividad vigente y con las disposiciones establecidas por la Dirección de Recursos Humanos, con la finalidad de optimizar la productividad y rentabilidad de la Sucursal.
5. El Coordinador de Administración realizará los procedimientos aplicables para llevar el registro de los movimientos del personal de las Sucursales y de la misma Gerencia, (altas, bajas, suspensiones, vacaciones, promociones, cambios de adscripción, nombramientos, entre otros); además del control de nómina y el resguardo de expedientes personales, de conformidad con la Normatividad vigente y con las disposiciones establecidas por la Dirección de Recursos Humanos.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

6. El Gerente Regional o Estatal solicitará al Director de la Red de Sucursales, la ocupación de plaza vacante con personal de la Red Telegráfica o de nuevo Ingreso, así como el Cambio de adscripción con personal de la Red, utilizando los formatos establecidos para ello, para que sean validados y enviados a la Dirección de Recursos Humanos, quién verificará la disponibilidad de plazas y/o recursos a fin de que sean autorizados.

En los casos de solicitar personal de nuevo ingreso, al formato de solicitud se le anexará el Telegrama Circular publicado con la convocatoria, el cual deberá permanecer una semana completa antes de declarar desierto el requerimiento. Asimismo, se anexará la declaratoria de convocatoria desierta firmada por el Gerente Regional o Estatal.

7. El Coordinador de Administración deberá administrar los contratos y/o convenios en materia de adquisiciones, arrendamientos, comodatos y servicios así como de obra pública y servicios relacionados con las mismas, de conformidad con la Normatividad vigente y con las disposiciones emitidas por la Dirección de Administración y la Dirección de Asuntos Jurídicos; en aquellas Gerencias donde se cuente con Coordinador Jurídico, éste deberá apoyar en la revisión de los contratos elaborados por la Coordinación de Administración, en las actas de entrega-recepción de fin de contrato y especialmente en la revisión de los documentos legales, antes de remitirlo a revisión de la Dirección competente.
8. El Coordinador de Administración deberá elaborar en coordinación con la Gerencia de adquisiciones el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y Obra Pública y Servicios Relacionados con las mismas, así como apearse a la normatividad vigente en materia de adquisiciones, llevando a cabo los procesos licitatorios correspondientes (compra de materiales y equipos; contratación de servicios de limpieza y vigilancia; entre otros), de conformidad con lo dispuesto por la Dirección de Administración.
9. El Gerente Regional y/o Estatal estará facultado para autorizar, cuando así corresponda, los contratos y/o convenios y las actas de entrega-recepción de fin de contrato, en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como de obra pública y servicios relacionados con las mismas, de conformidad con la Normatividad vigente y con las disposiciones emitidas por la Dirección de Administración.
10. El Coordinador de Administración implementará las medidas de seguridad e higiene necesarias para la operación y mantenimiento de las Sucursales de su adscripción y en la propia Gerencia dependiendo de los recursos con los que cuente, de conformidad con la Normatividad vigente y las disposiciones emitidas por las Direcciones de Área que integran el Organismo.
11. El Coordinador de Administración registrará, tramitará y controlará la correspondencia y paquetería de la Gerencia Regional o Estatal y de las Sucursales correspondientes, de conformidad con la Normatividad vigente y con las disposiciones emitidas por la Dirección de Administración.
12. El Coordinador de Administración, al recibir la solicitud de recursos para el pago de servicios, revisará la(s) factura(s) que le(s) haya(n) adjuntado a efecto de analizarla(s) y de no observar cargos indebidos, gestionará ante la Coordinación de Finanzas el recurso y envío oportuno del importe.
13. El Coordinador de Administración deberá elaborar bitácoras para el control del combustible, kilometraje, servicios y solicitar al personal comisionado que invariablemente sea requisitada correctamente.
14. El Coordinador de Administración requerirá los recursos a la Coordinación de Finanzas para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos oficiales, sin omitir el control de bitácoras de cada vehículo en el que se detallará el kilometraje recorrido, consumo de combustibles, mantenimiento, pago de autopistas, entre otros.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-002-22**

15. El Coordinador de Administración realizará la actualización anual del activo fijo, resguardos y traspasos de todas las áreas de la Gerencia y de las Sucursales adscritas.
16. El Coordinador de Administración entregará la dotación de formatos impresos (formato universal y de programas sociales), a las Sucursales de su adscripción, de acuerdo a los volúmenes autorizados por la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales, para atender la demanda del público usuario, en un tiempo máximo de diez días hábiles, a través de la programación de rutas de reparto dependiendo de la solicitud recibida y de la existencia en el almacén.
17. El Coordinador de Administración registrará la existencia de los bienes adquiridos y resguardados por el Almacén y los distribuirá a las áreas de la Gerencia Regional o Estatal y a las Sucursales, verificando que correspondan a las cantidades y características requeridas.
18. El Coordinador de Administración llevará cabo el control de los registros de consumo y existencia de bienes de las Sucursales para prever futuras adquisiciones.
19. El Coordinador de Administración brindará el apoyo necesario al Jefe de Sucursal o Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, para realizar los trabajos de mantenimiento o conservación de sus inmuebles, conforme a la normatividad aplicable en la materia.
20. El Coordinador de Administración gestionará la autorización del Gerente Regional o Estatal correspondiente, para realizar los trabajos de mantenimiento, elaborando la invitación al o los contratistas de acuerdo a la magnitud del trabajo e informando al Coordinador de Finanzas para su conocimiento.
21. El Coordinador de Administración deberá intervenir en la renovación de los Contratos de Arrendamiento que se celebren para renta de los inmuebles que ocuparán las Sucursales de su adscripción, o en su caso, para el trámite de arrendamiento de algún nuevo inmueble que reúna los requisitos de espacio y ubicación, informando de ello a la Gerencia de Administración Inmobiliaria adscrita a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, así como a la Dirección de la Red de Sucursales.
22. El Coordinador de Administración se sujetará a la normatividad establecida por el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) y por las disposiciones de la Dirección de Administración y Dirección de Asuntos Jurídicos, para efectos de arrendar inmuebles destinados al uso de las Sucursales adscritas.
23. El Coordinador de Administración revisará las tarjetas, listas de asistencia y avisos que generen los Jefes de Sucursal y los de la Gerencia Regional o Estatal respecto del control del personal para emitir un reporte a la Gerencia de Nómina y Análisis Presupuestal, que enviará en los tiempos que ésta establezca para ello. Se reportarán todas las incidencias del personal, ya sea para percepción o descuentos en los salarios de los mismos.
24. En caso de ocurrir un siniestro que afecte a los bienes patrimoniales a cargo de las Gerencias Regionales y/o Estatales, el Gerente Regional o Estatal, a través del Coordinador de Administración, dará aviso directamente a la Gerencia de Servicios Generales, Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles y Seguros Patrimoniales, a partir de que se tenga conocimiento del hecho, ya sea de manera telefónica, correo electrónico y posteriormente por escrito debidamente signado por el Gerente Regional o Estatal sobre la ocurrencia de cualquier siniestro.

Dicho aviso deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Fecha de ocurrencia.
- Hora aproximada de los hechos.
- Causa que dio origen al daño o detrimento patrimonial.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

- Descripción genérica de los bienes afectados.
- Estimación de los daños.

En el ámbito de Capacitación:

25. Durante el último trimestre de cada ejercicio fiscal, las Gerencias Regionales recibirán de la Subdirección de Desarrollo de Recursos Humanos (SDRH) a través de la Gerencia de Capacitación, oficio mediante el cual se les solicita el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) indicando el mecanismo a seguir, a fin de desarrollar el Programa Anual de Capacitación (PAC) correspondiente al siguiente ejercicio fiscal.
26. Las Gerencias Regionales analizarán el DNC de cada una de sus Gerencias Estatales, a fin de establecer prioridades y consolidar un DNC único para su Región, mismo que deberá ser enviado a la Dirección Red de Sucursales (DRS) para su validación, teniendo como fecha límite la primera semana de diciembre.
27. Una vez que la DRS lo haya validado las Gerencias Regionales enviarán la información mediante oficio a la Gerencia de Capacitación para la elaboración del PAC.
28. El PAC se conformará por eventos de capacitación presencial, a distancia, internos, externos, con o sin costo, siendo las Gerencias Regionales y Estatales las responsables de supervisar el cumplimiento en su adscripción.
29. Las Gerencias Regionales y Estatales, a través de su Coordinación de Administración, deberán designar a una persona como Enlace de Capacitación en cada una de las adscripciones para dar apoyo y seguimiento a los eventos de capacitación que integran el PAC; para ello, enviarán la carta responsiva correspondiente a la Gerencia de Capacitación. Asimismo, informarán por escrito de cualquier cambio o modificación de manera oportuna.
30. Las Gerencias Regionales y Estatales gestionarán sus propios eventos de capacitación presencial, a distancia, internos, externos, con costo o sin costo, y deberán informar a la Gerencia de Capacitación para el apoyo y seguimiento correspondiente.
31. Los tiempos de ejecución y/o desarrollo de los eventos de capacitación en las Gerencias Regionales y Estatales ya sea a distancia o presencial, dependerán de la temática de los cursos y de los proveedores de capacitación que diseñen los mismos.
32. Será responsabilidad de las Gerencias Regionales y Estatales a través de su Enlace de Capacitación la coordinación del personal que deba capacitarse.
33. Cuando se trate de acciones de capacitación gestionadas por las Gerencias Regionales y Estatales, la persona Enlace de Capacitación deberá:
 - a) Solicitar a la Gerencia de Capacitación el alta del evento en el Catálogo del Sistema de Control de Capacitación (Sistema), únicamente si éste no se encuentra ya registrado.
 - b) Reportar en el Sistema las calificaciones de los participantes y cerrar su registro al concluir el evento.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

34. Cuando se programen cursos a distancia administrados por la Gerencia de Capacitación, la persona Enlace de Capacitación en cada Gerencia Regional/Estatal:

- a) Actualizará en el Sistema la plantilla funcional de acuerdo con la calendarización establecida por la Gerencia de Capacitación.
- b) Dará seguimiento con su Líder Regional de Capacitación a Distancia al cumplimiento y acreditación de los cursos que se impartan.
- c) Solicitará altas y/o bajas en los listados de participantes en un periodo máximo de tres días hábiles a partir del inicio del curso.
- d) Solicitará la baja definitiva de un participante sólo cuando éste ya no labore en el Organismo o bien se encuentre con algún tipo de licencia y deberá enviar a la Coordinación de Capacitación a Distancia vía oficio el documento que acredite dicho movimiento.
- e) Realizará el curso durante la primera jornada de capacitación de cada uno de los eventos programados en esta modalidad, sin que ello implique su acreditación; esto a fin de conocer la estructura y contenido de los mismos con el propósito de brindar asesoría al personal adscrito a su Gerencia.
- f) Descargará del Sistema las constancias del personal acreditado, en un máximo de diez días hábiles después de que el evento haya sido registrado, asimismo, verificará que el total de constancias descargadas coincida con el listado enviado por la Gerencia de Capacitación.
- g) Realizará la impresión y entrega de constancias a las personas acreditadas, e integrará a su expediente el acuse de recibido de las mismas.

35. En el caso de eventos de capacitación presencial en las Gerencias Regionales y Estatales, la persona Enlace de Capacitación:

- a) Gestionará la logística del evento, la cual consiste en:
 - Determinar la ubicación física de la sede
 - Convocar a las personas participantes
 - Solicitar en su caso, recursos presupuestales para los gastos asociados al evento
- b) Vigilará el desarrollo de las siguientes actividades en cada evento:
 - Cumplimiento de los objetivos, horarios, temas y entrega de material
 - Registro de asistencia de las personas participantes y la aplicación de la encuesta de satisfacción en los formatos autorizados por la Gerencia de Capacitación
 - Aplicación de las evaluaciones diagnóstica y de aprendizaje, cuando apliquen
 - Envío de la evidencia documental a la Gerencia de Capacitación
- c) Registrará en el Sistema a las personas participantes en un plazo máximo de 5 días hábiles después de haber concluido el evento, conforme al procedimiento establecido por la Gerencia de Capacitación.
- d) Entregará al personal las constancias de acreditación o participación emitidas por el proveedor de capacitación e integrará a su expediente el acuse de recibido.
- e) En el caso de eventos con costo, deberá cumplir con lo establecido en el oficio emitido por la Gerencia de Capacitación.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

Áreas Responsables del Procedimiento

Dirección de la Red de Sucursales
Gerencia Regional
Gerencia Estatal
Coordinación de Finanzas
Coordinación de Administración
Enlace de Capacitación Regional/Estatal
Sucursal

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

29. Procedimiento de Distribución de Formas Impresas de los Diferentes Servicios.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DE SUCURSAL	01	Envía al Coordinador de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Regional o Estatal solicitud de formatos impresos de los diferentes servicios.
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	02	Valida cantidades solicitadas, conforme a los volúmenes de servicio registrados y envía a la Coordinación de Administración.
COORDINADOR ADMINISTRACIÓN	03	Recibe validación y prepara la dotación y la envía a través del personal de la Gerencia Regional o Estatal.
	04	Acuerda con personal de la Gerencia Estatal, la ruta de entrega de formatos impresos a Sucursales.
JEFE DE SUCURSAL	05	Recibe dotación de formatos impresos solicitados, verifica que los volúmenes sean iguales a los descritos en el documento así como la vigencia de éstos y firma de conformidad.
	06	Elabora mensualmente, Reportes de consumo y existencia de formatos impresos y los envía a la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales.
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	07	Recibe informes de consumos y existencias de formatos impresos por Sucursal y registra en su formato de control para prever futuras dotaciones.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	08	Recibe informe mensual de consumos y existencias de formatos impresos por Sucursal para su seguimiento.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

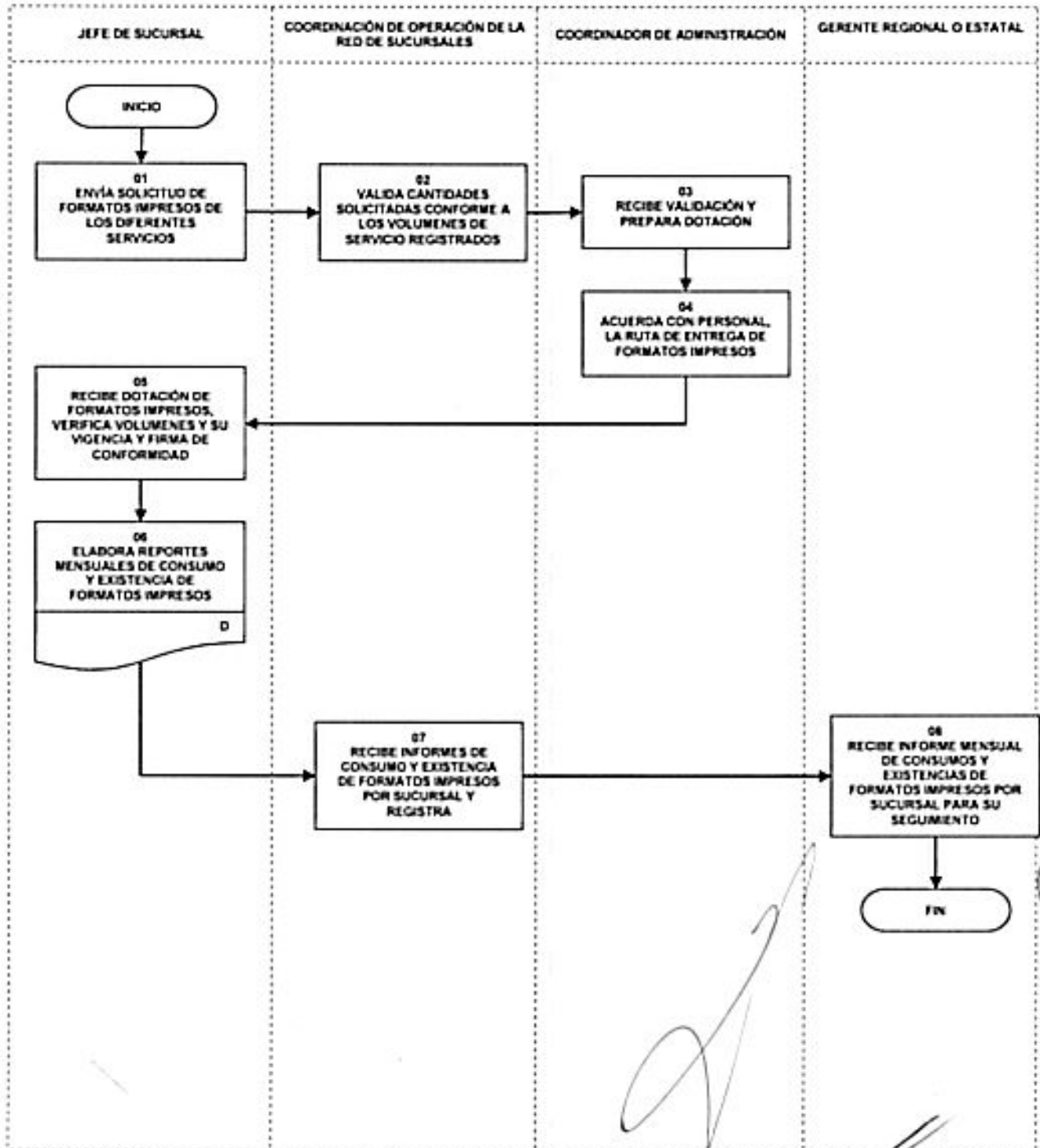
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

29.- Procedimiento de Distribución de Formas Impresas de los Diferentes Servicios.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

30. Procedimiento de Reporte de Incidencias para la Elaboración de Nómina.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINADOR ADMINISTRACIÓN	DE 01	Recibe los Reportes de asistencia e incidencias de las Sucursales y de las áreas de la Gerencia Regional o Estatal y las integra para la elaboración de la Nómina.
	02	Envía por correo electrónico a la Gerencia de Nómina y Análisis Presupuestal, el Reporte de asistencia (faltas y reintegros) e incidencias (puntualidad, productividad, recargo de servicio, horas extras, guardias, traslado de fondos y valores, jornadas extraordinarias, estímulo del día de la madre, etc.) del personal de las Sucursales de su adscripción y de la Gerencia Regional o Estatal.
	03	Recibe por correo electrónico de la Gerencia de Nómina y Análisis Presupuestal, la pre-nómina y verifica que esté correcta.
	04	No está correcta, regresa pre-nómina a la Gerencia de Nómina y Análisis Presupuestal para su corrección. Regresa a la actividad No. 3
	05	Si está correcta, recaba autorización del Gerente Regional o Estatal correspondiente y la remite a la Gerencia de Nómina y Análisis Presupuestal solicitando a la misma, el cierre de la pre-nómina para su emisión.
	06	Recibe de la Gerencia de Nómina y Análisis Presupuestal, la nómina autorizada y la envía al Coordinador de Finanzas de la Gerencia para el trámite de pago.
	07	Entrega a la Coordinación de Finanzas, los giros telegráficos de pensiones alimenticias de Sucursales y la nómina de las pensiones alimenticias que corresponden a la Gerencia.
COORDINADOR FINANZAS	DE 08	Verifica que la Gerencia de Nómina y Análisis Presupuestal haya realizado la dispersión de nómina a las cuentas y claves interbancarias de los empleados de acuerdo al calendario de pagos establecido.
	09	Envía el listado de la nómina a la Coordinación de Administración de la Gerencia Regional o Estatal y a cada Sucursal para recabar la firma de los empleados, apegándose al calendario de pago.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

30.- Procedimiento de Reporte de Incidencias para la Elaboración de Nómina.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN Y JEFE DE SUCURSAL	10	Recibe listado de la nómina, recaba la firma de recibo de los empleados de la Sucursal o Gerencia, según corresponda, y remite a la Coordinación de Finanzas y, cuando sea el caso, a la Coordinación de Administración.
COORDINADOR ADMINISTRACIÓN	11	Recibe listas de nómina firmadas por los empleados de las Sucursales y las envía al Coordinador de Finanzas.
COORDINADOR FINANZAS	12	Recibe las listas de nómina firmadas y archiva en el expediente respectivo para su resguardo.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

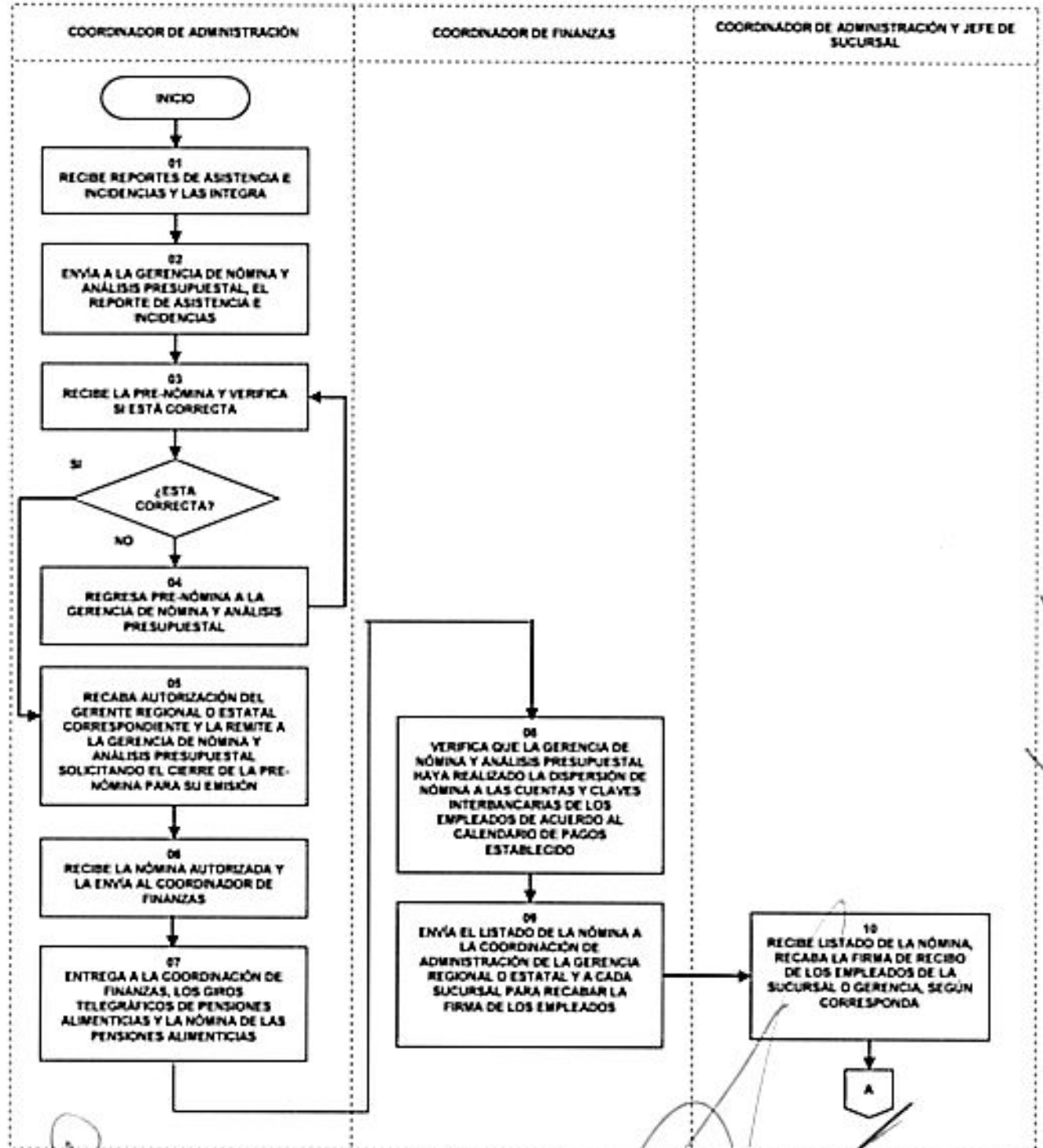
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

30.- Procedimiento de Reporte de Incidencias para la Elaboración de Nómina.



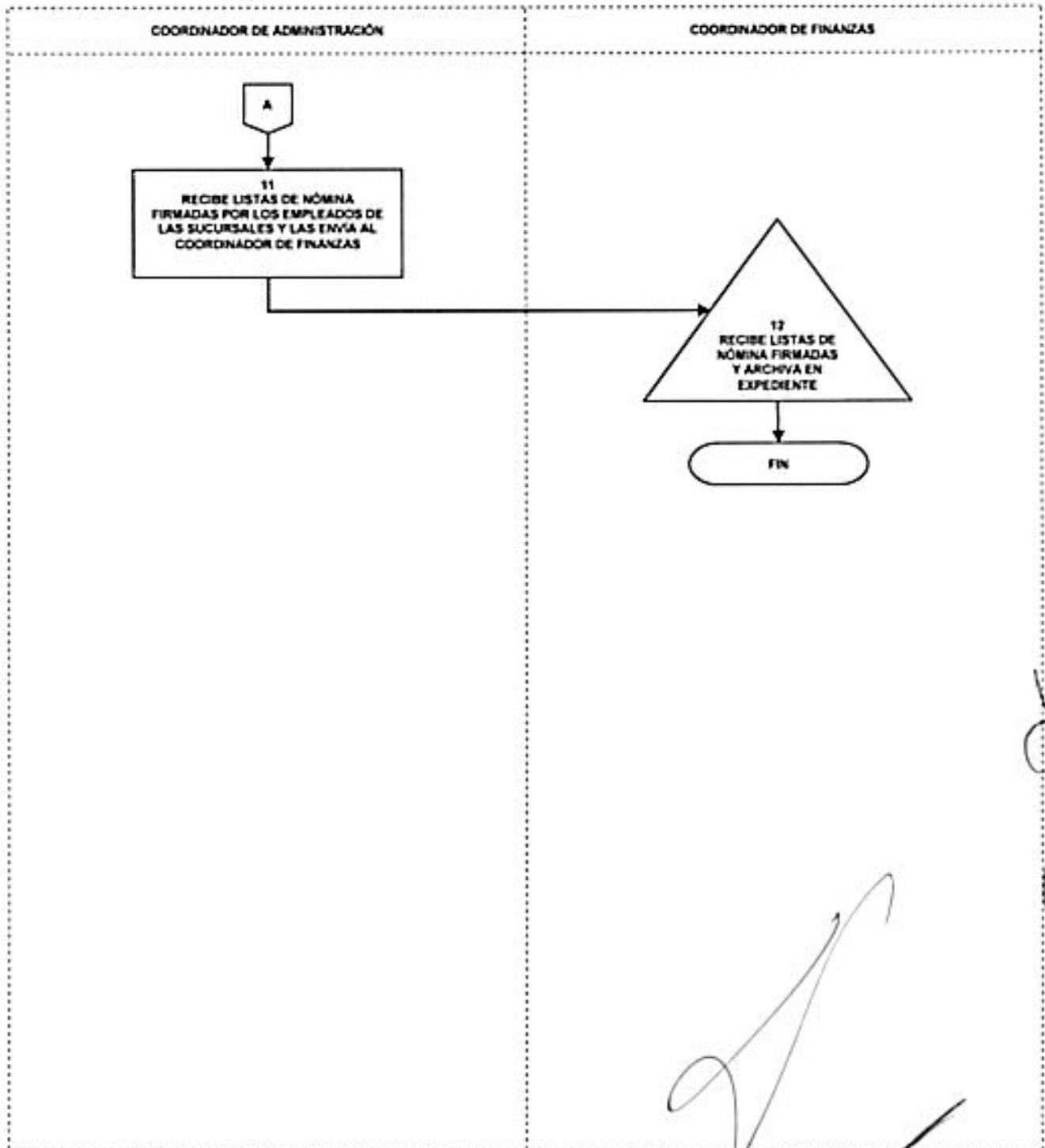
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

30.- Procedimiento de Reporte de Incidencias para la Elaboración de Nómina.



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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

31. Procedimiento para la concentración del DNC y elaboración del PAC en las Gerencias Regionales y Estatales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL	01	Recibe oficio de la persona responsable de la Gerencia de Capacitación durante el último trimestre de cada ejercicio fiscal, donde se solicita el DNC del siguiente año, señalando la instrumentación a seguir y los tiempos de entrega.
	02	Informa el procedimiento a seguir y los tiempos de entrega a las Gerencias Estatales a fin de concentrar el DNC en la Gerencia Regional.
GERENTE ESTATAL	03	Recibe procedimiento a seguir e instruye a la persona Enlace de Capacitación para su cumplimiento.
ENLACE DE CAPACITACIÓN ESTATAL	04	Concentra el DNC y turna para validación a la persona responsable de la Gerencia Estatal.
GERENTE ESTATAL	05	Analiza, valida y envía el DNC a la persona responsable de la Gerencia Regional para su revisión y autorización.
GERENTE REGIONAL	06	Recibe el DNC y turna a la persona Enlace de Capacitación Regional.
ENLACE DE CAPACITACIÓN REGIONAL	07	Concentra y elabora propuesta del DNC Regional y lo presenta a la persona responsable de la Gerencia Regional para su revisión.
GERENTE REGIONAL	08	Revisa y analiza la propuesta del DNC Regional con la finalidad de establecer prioridades.
	09	No autoriza, indica observaciones y regresa a la actividad 07.
	10	Si autoriza, envía por los mecanismos establecidos el DNC Regional a la persona responsable de la Dirección de la Red de Sucursales para su validación.
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES	11	Recibe de las personas responsables de las Gerencias Regionales el DNC para su validación y autorización.
	12	No autoriza, indica observaciones y regresa a la actividad 08.
	13	Si autoriza, instruye a la persona responsable de la Gerencia Regional para su envío a la persona responsable de la Gerencia de Capacitación.
GERENTE REGIONAL	14	Envía por los mecanismos establecidos el DNC Regional a la persona responsable de la Gerencia de Capacitación para la elaboración del PAC.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

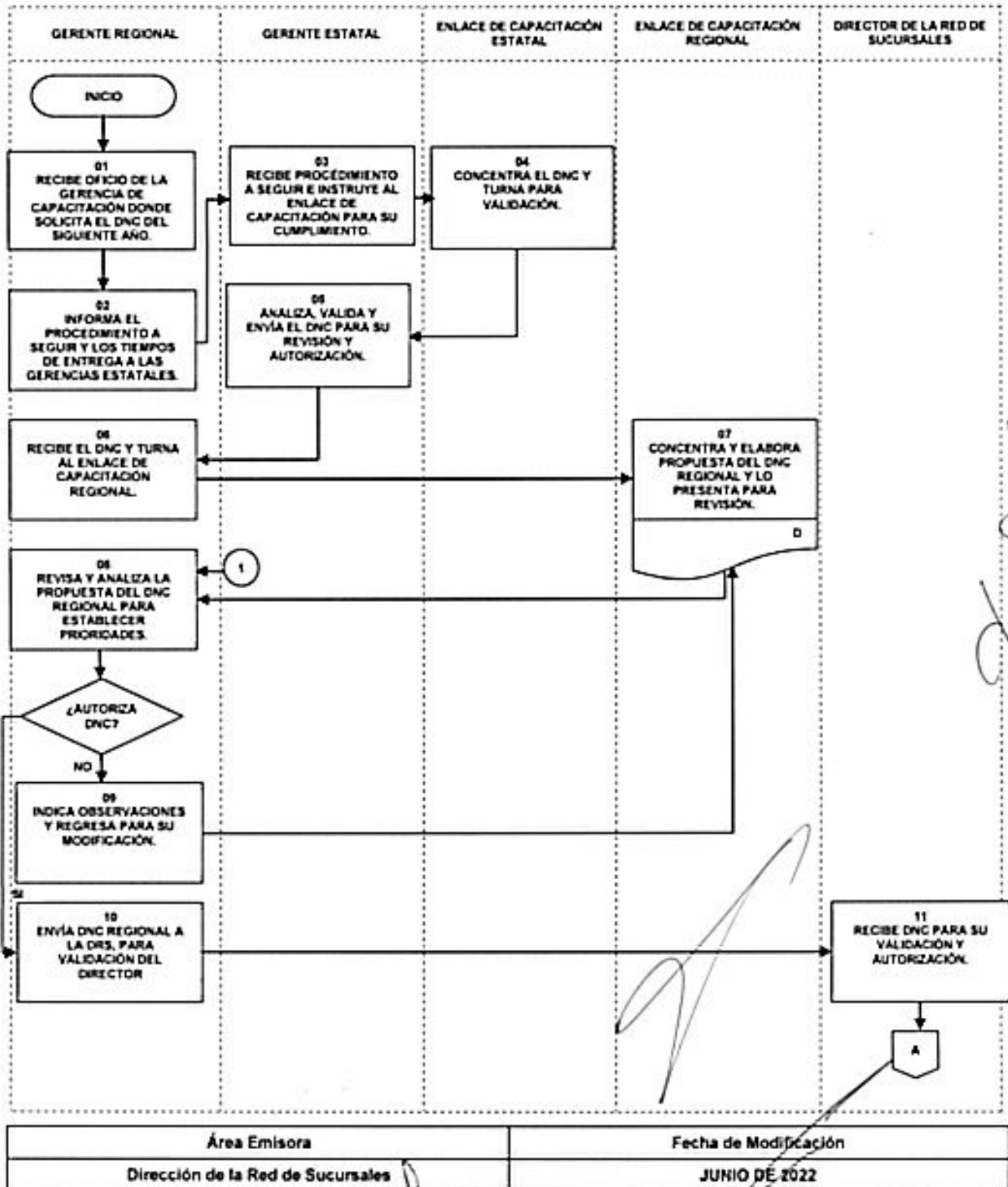
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 2 8 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

31. Procedimiento para la concentración del DNC y elaboración del PAC en las Gerencias Regionales y Estatales.



Área Emisora

Dirección de la Red de Sucursales

Fecha de Modificación

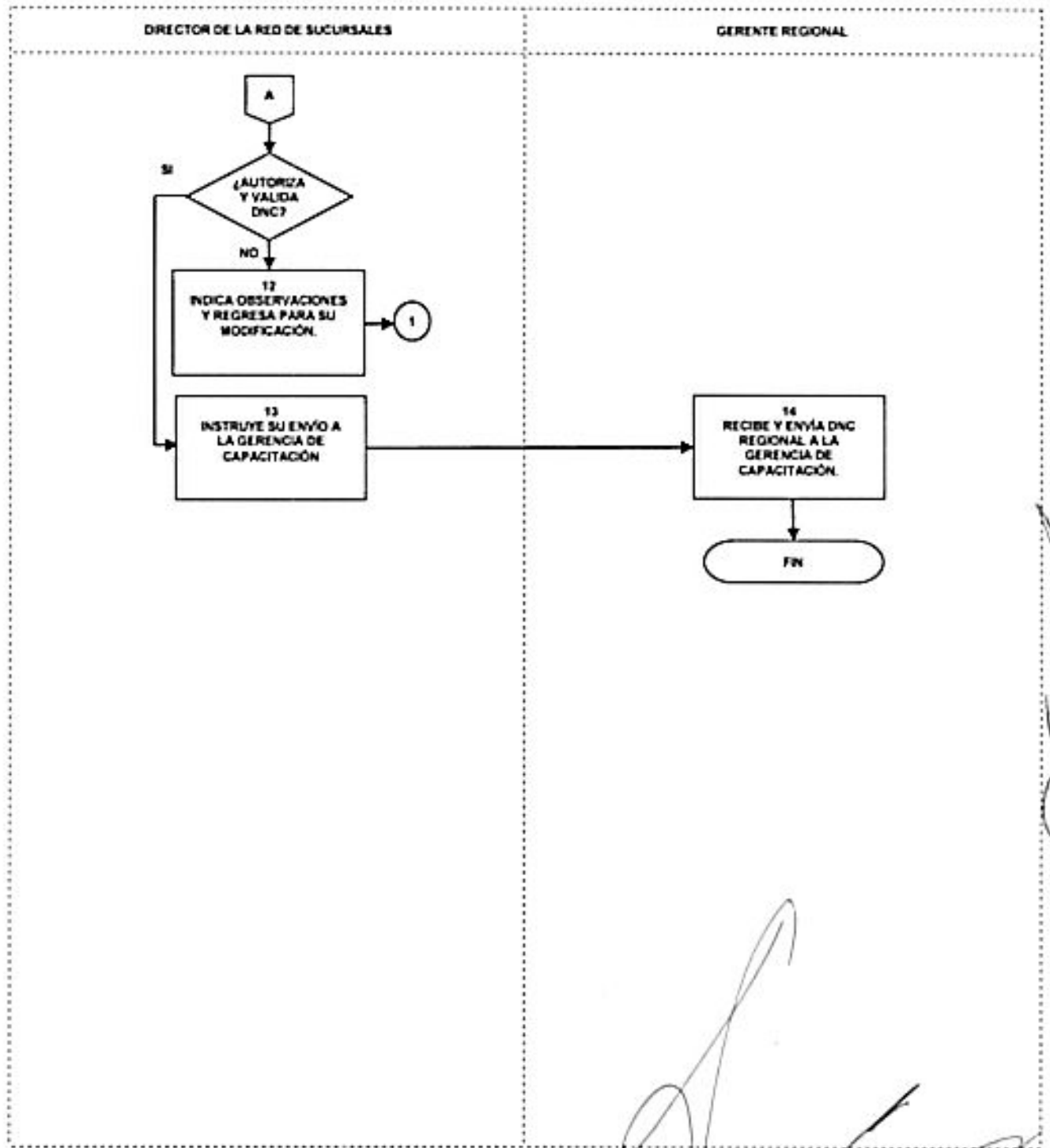
JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

31. Procedimiento para la concentración del DNC y elaboración del PAC en las Gerencias Regionales y Estatales.



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

REVISADO 29 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

32. Procedimiento de capacitación a distancia en Gerencias Regionales y Estatales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL/ ESTATAL	01	Recibe oficio de la persona responsable de la Gerencia de Capacitación durante el mes de enero de cada ejercicio fiscal, donde se le da a conocer el Programa de Capacitación a Distancia, mismo que contiene las acciones de capacitación de carácter obligatorio que debe cursar y en su caso, acreditar, el personal adscrito a la Gerencia Regional/Estatal.
	02	Recibe oficio de la persona responsable de la Gerencia de Capacitación durante el mes de enero de cada ejercicio fiscal, donde se indica la calendarización para realizar la validación de la plantilla funcional en el Sistema.
	03	Recibe oficio de la persona responsable de la Gerencia de Capacitación, donde se indica el inicio de un evento de capacitación y la duración del mismo, asimismo, instruye a la persona Enlace de Capacitación para su cumplimiento.
ENLACE DE CAPACITACIÓN REGIONAL/ESTATAL	04	Valida plantilla funcional de acuerdo con la calendarización establecida.
	05	Informa al personal participante del curso que se impartirá, las fechas y horarios en los que podrán acceder a la plataforma del aula virtual para su realización.
	06	No es un evento programado por la Gerencia de Capacitación, solicita el alta del evento en el catálogo del Sistema.
	07	Si es un evento programado por la Gerencia de Capacitación, verifica el listado de participantes en el Sistema antes de iniciar el curso, para su validación o solicitud de cambios.
	08	Una vez iniciada la jornada, cursa la acción de capacitación para conocerla y brindar asesoría al personal participante de la Gerencia Regional o Estatal correspondiente.
	09	Da seguimiento en el Sistema al cumplimiento y acreditación del personal participante en cada acción de capacitación.
	10	No es un evento interno, reporta en el Sistema las calificaciones y cierra su registro. Pasa a concluir procedimiento.
	11	Si es un evento interno, coordina con la Gerencia de Capacitación la descarga de las constancias de acreditación, en un lapso no mayor a diez días hábiles después de que el evento haya sido reportado en el Sistema.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

32. Procedimiento de capacitación a distancia en Gerencias Regionales y Estatales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL/ESTATAL	12	Recibe oficio de la persona responsable de la Gerencia de Capacitación con el listado de participantes acreditados en cada evento de capacitación y turna.
ENLACE DE CAPACITACIÓN REGIONAL/ESTATAL	13	Verifica que el total de constancias descargadas del Sistema coincida con el total de participantes enlistados en el oficio enviado por la persona responsable de la Gerencia de Capacitación y turna.
	14	No coincide, solicita las modificaciones necesarias a la Gerencia de Capacitación por correo electrónico. Regresa a la actividad 13.
	15	Si coincide, envía a la persona responsable de la Gerencia de Capacitación acuse de recibido del oficio y listados.
	16	Realiza la impresión y entrega de constancias de acreditación al personal participante.
	17	Integra en el expediente de cada participante el acuse de recibido de las constancias de acreditación de cada evento.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

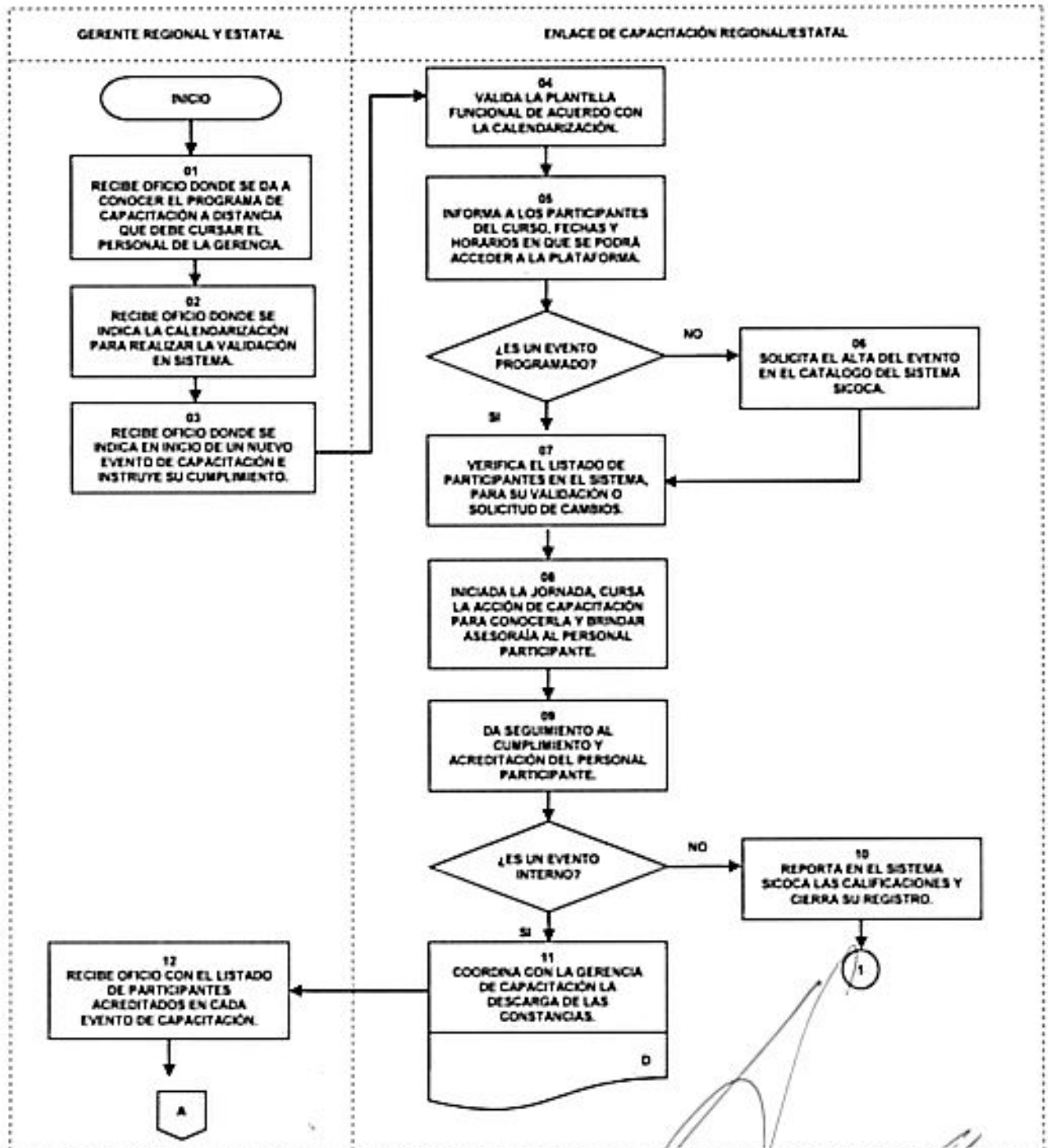
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

32.- Procedimiento de capacitación a distancia en Gerencias Regionales y Estatales.



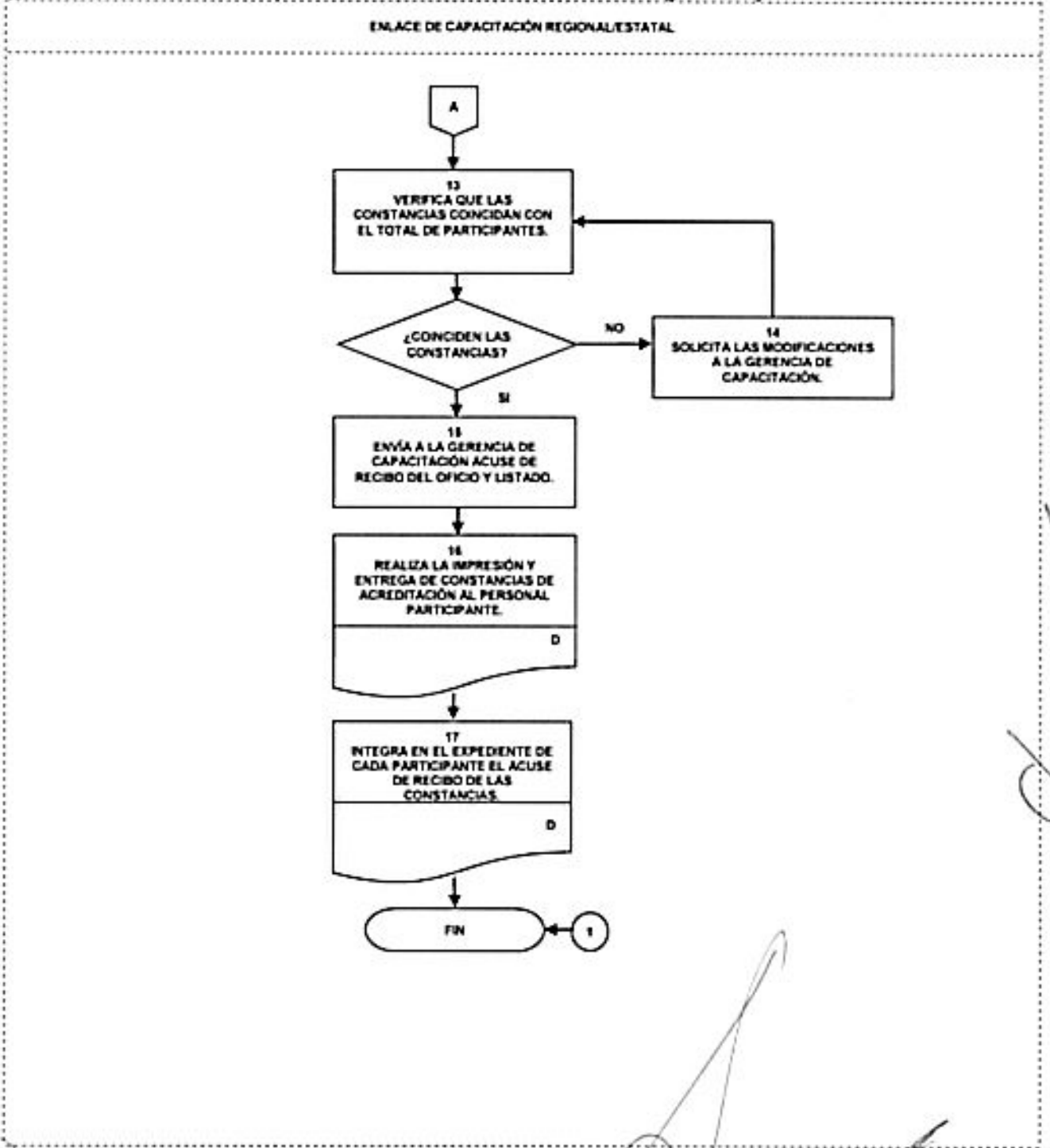
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

32.- Procedimiento de capacitación a distancia en Gerencias Regionales y Estatales.



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

REVISADO 29 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

33. Procedimiento de capacitación presencial en las Gerencias Regionales y Estatales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL/ESTATAL	01	Instruye a la persona Enlace de Capacitación para llevar a cabo la implementación de las acciones conforme al PAC, así como los requerimientos que surjan durante el ejercicio fiscal.
ENLACE DE CAPACITACIÓN REGIONAL/ESTATAL	02	Gestiona la logística del evento, la cual consiste en: determinar la ubicación física de la sede, verificar que se cuenten con los materiales y equipos necesarios, solicitar en su caso recursos presupuestales para los gastos asociados.
	03	Solicita el alta del evento en el catálogo del Sistema.
	04	Convoca a las personas participantes informando fecha, horario y sede.
	05	Informa a la persona responsable de la Coordinación de Finanzas el número de participantes que requieren viáticos y pasajes para su traslado, a fin de que se realice el trámite conducente.
	06	Supervisa el desarrollo del evento verificando el cumplimiento del horario, temas a impartir, objetivo, entrega de material y formatos respectivos.
	07	Recaba al término de cada evento, la evidencia documental y la envía a la Gerencia de Capacitación.
	08	Registra el evento en el Sistema, conforme al procedimiento establecido por la Gerencia de Capacitación.
	09	Recibe del proveedor, en su caso, las constancias de participación o acreditación correspondientes.
	10	Entrega las constancias a los participantes e integra a su expediente personal el acuse de recibido.
	11	Cumple con lo establecido en el oficio emitido por la Gerencia de Capacitación, en caso de tratarse de eventos de capacitación con costo.
	CONCLUYE PROCEDIMIENTO	

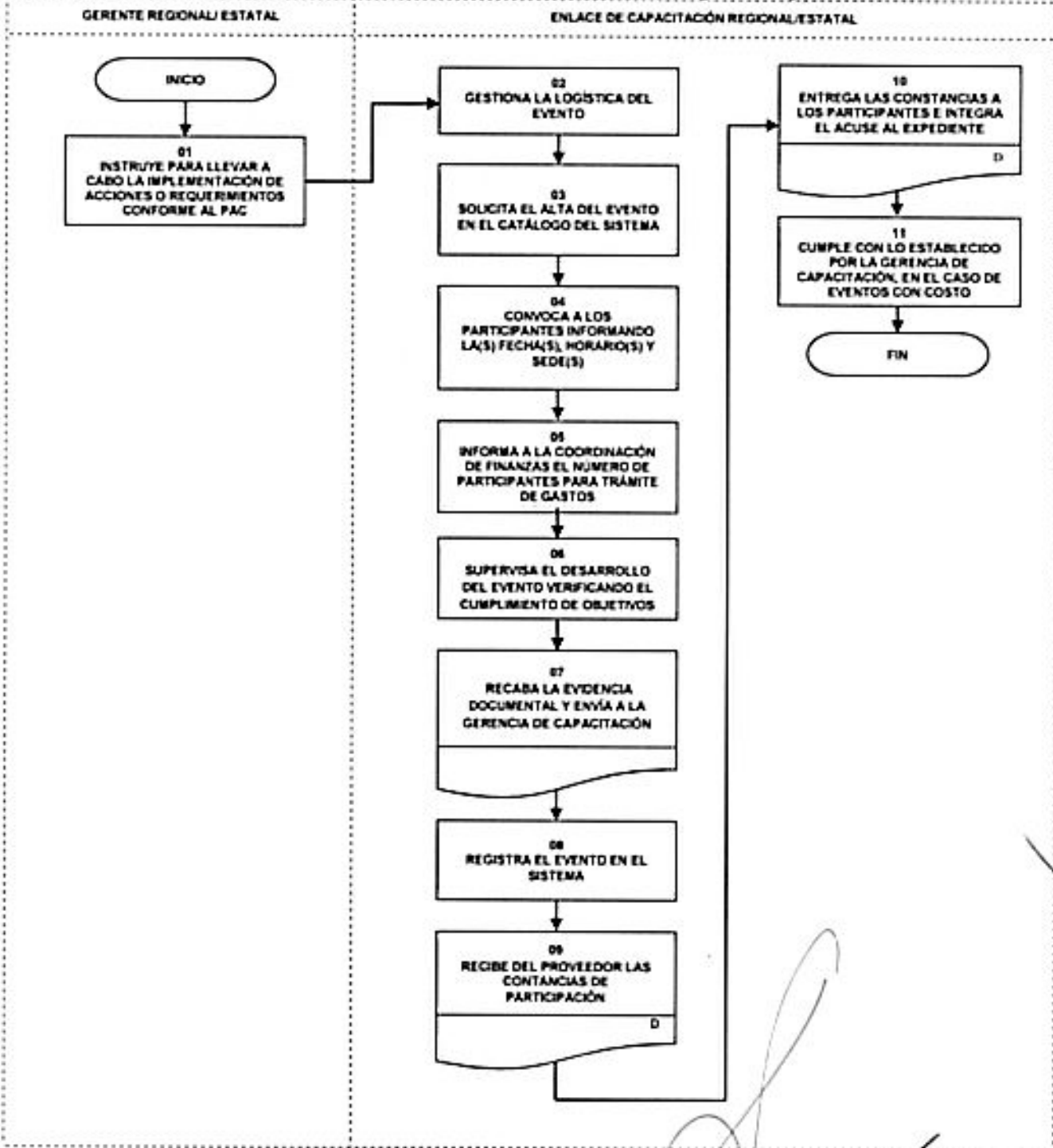
Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO DE 2022

REVISADO 2 0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

33.- Procedimiento de capacitación presencial en las Gerencias Regionales y Estatales.



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

REVISADO 29 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

APÉNDICE

(Vertical list of handwritten marks or initials on the right margin)

(Large handwritten signature or mark)

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

Lineamientos para el Trámite de los Movimientos de las Sucursales

I. LINEAMIENTOS GENERALES

1. El presente documento tiene por objeto establecer los lineamientos que debe seguir el personal de las Gerencias Regionales y Estatales para solicitar a la Dirección de la Red de Sucursales, la autorización para efectuar los movimientos de Sucursales.
2. Los Lineamientos son de observancia obligatoria para los servidores públicos involucrados en los movimientos de Sucursales.
3. Para efectos de estos Lineamientos, se entenderá por:
 - Ampliación de horarios de atención. - Incremento de las horas laborables autorizadas en una Sucursal.
 - Apertura. - Inauguración de un nuevo punto de atención al público.
 - Asignación de guardias. - Autorización para que la Sucursal opere en días sábados, domingos y/o días festivos.
 - Cambio de domicilio. - Traslado de una Sucursal a un nuevo local dentro de la misma localidad y municipio, que no requiera cambio de denominación.
 - Cancelación de guardias. - Anulación de la operación de la Sucursal en días sábado, domingo y/o días festivos.
 - Cancelación de servicio de reparto. - Anulación del servicio de reparto en una Sucursal.
 - Convocatorias para cambios de adscripción de personal de Sucursales y Gerencias. - Solicitud de publicación de una convocatoria a nivel nacional para cambio de adscripción de personal a una Sucursal o área en una determinada Gerencia, a fin de hacerla de conocimiento del personal de la Red de Sucursales, previa publicación de una convocatoria a nivel estatal.
 - Cierre definitivo. - Cuando una Sucursal rebase los 360 días naturales sin operar o por petición directa del Gerente Regional o Estatal.
 - Cierre temporal. - Cuando una Sucursal sea reportada con suspensión de operaciones, durante un periodo de 181 días y hasta 360 días naturales.
 - Inicio de servicio de reparto. - Solicitud para que se autorice a una Sucursal, prestar el servicio de reparto de correspondencia telegráfica (Telegramas y Giro a domicilio)
 - Modificación de horarios de atención. - Cambio realizado en los horarios de la Sucursal, tanto de oficina como de atención al público, para su apertura y cierre diario, sin incrementar o reducir las horas laborables. Puede aplicar también a la modificación de días laborables autorizados.
 - Modificación de servicio de reparto. - Solicitud para que se autorice un cambio en el servicio de reparto de una Sucursal.
 - Reasignación de guardias. - Autorización para que se cancela la guardia sabatina, dominical y/o festiva autorizada en una Sucursal y se asignen a otra, adscrita a la misma Gerencia, previo análisis realizado.

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

REVISADO 2.º JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

- Reducción de horarios de atención. - Disminución de las horas laborables autorizadas en una Sucursal.
 - Suspensión de operaciones. - Cuando por alguna situación, la Sucursal no pueda operar ni prestar servicios, hasta por 180 días naturales.
4. El Gerente Regional o Estatal será el responsable de verificar, validar y autorizar la información y documentación requerida para cada uno de los movimientos de Sucursales de su adscripción, de igual modo en el cumplimiento de los tiempos previos establecidos para el envío de la solicitud.
 5. El Gerente Regional o Estatal deberá utilizar las herramientas estadísticas que se encuentran en la nube de la Dirección de la Red de Sucursales, a la cual tiene acceso, con la finalidad de verificar la información de las Sucursales para elaborar un análisis detallado de productividad y rentabilidad que se utilizarán para los movimientos solicitados.
 6. El Gerente de Procedimientos de Operación a través del Coordinador de Procesos Operativos, gestionará el telegrama circular donde se informará la fecha de aplicación del movimiento solicitado por la Gerencia Regional o Estatal, el cual será revisado por el Subdirector de Procesos y Supervisión y autorizado por el Director de la Red de Sucursales.
 7. El Coordinador de Procesos Operativos solicitará la publicación en la página web correspondiente del telegrama circular autorizado a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Administrativos, a través de correo electrónico. Una vez que el Coordinador de Procesos Operativos reciba correo confirmando la publicación del telegrama circular, enviará correo electrónico al Gerente Regional o Estatal involucrado, con copia al Coordinador Operativo, confirmando la publicación del telegrama circular.
 8. Para cada movimiento registrado y autorizado de una Sucursal, el Coordinador de Procesos Operativos confirmará al Gerente Regional o Estatal y al Coordinador de Operación, mediante correo electrónico, la publicación del telegrama circular donde se informa de la fecha de aplicación o inicio del movimiento solicitado.
 9. Los Gerentes Regionales y Estatales, tienen bajo su responsabilidad revisar permanentemente la información publicada de las Sucursales en la página web de Telecomm y en caso de que identifiquen alguna inconsistencia avisar inmediatamente al Gerente de Procedimientos de Operación.
 10. 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 mencione algún cargo en el presente documento, se refiere indistintamente a mujer u hombre.

II. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

A. Apertura de Sucursal.

➤ Programa de Expansión

1. El Director de la Red de Sucursales, cada mes de noviembre, solicitará a la Gerencia de Procedimientos de Operación, la obtención de la relación actualizada de los municipios donde no hay presencia bancaria a nivel nacional, derivada de la información presentada de las bases de datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

2. El Gerente de Procedimientos de Operación, mediante oficio, enviará la lista de los municipios sin presencia bancaria a los Gerentes Regionales y Estatales, con la finalidad de que sea analizada para determinar el o los puntos posibles para abrir un nuevo punto de atención al público (Sucursal o ventanilla remota) en el próximo ejercicio presupuestal.

Dentro del mismo oficio, se solicitará a las Gerencias Regionales y Estatales, registrar en el formato establecido, las necesidades de recursos humanos, financieros, materiales, informáticos, de seguridad y de comunicación, por cada punto de atención que proponga abrir, para estar en posibilidad de determinar los requerimientos mínimos indispensables para cumplir con las aperturas.

3. El Gerente Regional o Estatal deberá realizar una ficha técnica de cada municipio que le corresponda, para pre-evaluar los puntos potenciales y proyectar posibles líneas de negocio en un nicho de mercado.
4. Después de recabar las necesidades, el Director de la Red de Sucursales enviará oficio dirigido a las Direcciones de Área: Administración, Unidad Estratégica de Inteligencia, Recursos Humanos, para solicitar la disponibilidad de recursos, en el ámbito de su competencia.
5. Con base en la disponibilidad reportada por la direcciones de área involucradas, el Director de la Red de Sucursales junto con el equipo de trabajo a su cargo, establecerá las metas del Programa de Expansión de Sucursales para el siguiente ejercicio, orientado a atender las zonas rurales y populares urbanas que no tienen acceso a los servicios, cuyo seguimiento se realizará mediante el Programa Anual de Trabajo de la Dirección de la Red de Sucursales para dar cumplimiento a lo establecido en el Programa Institucional de Telecomunicaciones de México.
6. En los primeros quince días del mes de enero de cada año, el Director de la Red de Sucursales informará a los Gerentes Regionales y Estatales, el Programa de Expansión de Sucursales definido para ese ejercicio presupuestal, con la finalidad de hacerlo del conocimiento para llevar a cabo las actividades necesarias y cumplir con lo establecido.

➤ De las Gerencias Regionales y Estatales:

7. Para iniciar una apertura de Sucursal, el Gerente Regional o Estatal elaborará el "Estudio de Factibilidad para Apertura de Sucursal", Formato TCM-4000-F03-22, que indique la factibilidad económica y social. Para tales efectos, se deberá presentar alguna de las siguientes condiciones:
- En cumplimiento del Programa de Expansión de Sucursales de la Dirección de la Red de Sucursales establecido para el ejercicio correspondiente.
 - A solicitud por escrito de una Autoridad competente (Federal, Estatal, Municipal y/o Local).
 - Por estrategia comercial de la Gerencia Regional o Estatal, mediante análisis que determine la necesidad de que alguna localidad requiera los servicios que ofrece TELECOMM.

De **NO** ser viable, informará a la autoridad competente solicitante, con copia al Gerente de Procedimientos de Operación, la causa por la cual se considera "no factible" la apertura de la Sucursal, con la documentación soporte requerida.

De **SI** ser viable, enviará el Estudio de Factibilidad por correo electrónico al Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación, para su revisión previa. De estar correcto, escaneará el Estudio de Factibilidad y lo enviará por correo electrónico a la misma Coordinación para iniciar el trámite correspondiente.

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

REVISADO 29 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

Al mismo tiempo, el Gerente Regional o Estatal elaborará y enviará el oficio al Gerente de Procedimientos de Operación, donde anexará los originales del Estudio de Factibilidad y del sustento que ampara la solicitud.

8. Para la apertura de una Sucursal, la Gerencia Regional o Estatal elaborará o gestionará, según sea el caso, la siguiente documentación:
- ✓ **Contrato de Comodato o de Arrendamiento.** - Sólo si el Estudio de Factibilidad es positivo, la Gerencia Regional o Estatal deberá iniciar las gestiones para formalizar la ocupación del local de la Sucursal, ya sea por comodato o por arrendamiento. Antes de la firma del contrato deberá de enviarse el formato a la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ) para su revisión y validación, posterior a ello deberán enviarse al Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación, el oficio de validación por parte de la DAJ, así como copia del contrato debidamente firmado por las partes en formato PDF.
 - ✓ **Formatos de Medidas de Seguridad.** - Firmado por el Titular de la Gerencia Regional o Estatal, los cuales deberán enviar en formato PDF al Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación.
 - ✓ **Formato de Equipamiento Informático.** - Firmado por el Gerente Regional y Estatal, donde se indicarán las necesidades de equipos de cómputo, impresoras, módems, entre otros.
9. Cuando obtenga todos los requerimientos mínimos necesarios para la instalación de la Sucursal, el Gerente Regional o Estatal elaborará el Plan de Trabajo correspondiente y dará seguimiento puntual, siempre manteniendo informado al Director de la Red de Sucursales con copia al Gerente de Procedimientos de Operación.
10. El Gerente Regional o Estatal supervisará que la Sucursal cuente con los elementos mínimos necesarios para su operación y de esta manera cumplir con la fecha establecida para su inicio. Entre las actividades a supervisar, previo al inicio de operaciones, están las siguientes:
- ✓ **Formato de confirmación de datos.** - Una vez iniciado el trámite del Acuerdo para Apertura de Sucursal, la Gerencia Regional o Estatal deberá enviar el Formato de Confirmación de Datos debidamente llenado, al Coordinador de Procesos Operativos, adscrito a la Gerencia de Procedimientos de Operación, con al menos 20 (veinte) días hábiles previos a la fecha programada de apertura, para su revisión previa. Una vez validados los datos por parte de la Coordinación de Procesos Operativos, deberán enviar copia escaneada del formato con firma del Gerente Regional o Estatal para que se habiliten todos los servicios telegráficos, en tiempo y forma, así como los accesos, registros y controles en el SIGITEL.
 - ✓ **Oficio de confirmación de fecha de apertura.** - dirigido a la Dirección de la Red de Sucursales (DRS), con copia al Gerente de Procedimientos de Operación, cuando menos 10 (diez) días naturales previos al evento, anexando una fotografía de la lona publicitaria informando la inauguración al público en general.
 - a. Verificación de la recepción del código de enrutamiento para la configuración del equipo de cómputo de la Sucursal que iniciará operaciones, el cual será enviado por la Gerencia de Procedimientos de Operación, a través de la Coordinación de Procesos Operativos.
 - b. Instrucción al Coordinador de Operación y Coordinador Técnico para que se definan las fechas para realizar pruebas de comunicación previas al inicio de operaciones. Esta fecha deberá ser informada vía correo electrónico, al Coordinador de Procesos Operativos para que se habilite la sesión del SIGITEL de dicha Sucursal.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

- ✓ Instrucción al personal autorizado en la Gerencia Regional o Estatal para que se registren los días hábiles de la Sucursal en el módulo del SIGITEL.
 - ✓ Evidencia fotográfica y documental de la instalación técnica y de comunicación, así como de la realización de pruebas operativas en la Sucursal, lo cual deberá ser enviado por la Gerencia Regional o Estatal al Gerente de Procedimientos de Operación.
11. En caso de reprogramar la fecha de inicio de operaciones, el Gerente Regional o Estatal enviará la justificación al Gerente de Procedimientos de Operación, con copia al Coordinador de Procesos Operativos, indicando la nueva fecha programada.
12. El Gerente Regional o Estatal elaborará un reporte de la inauguración de la Sucursal y lo enviará al Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación.
- ✓ Memoria fotográfica del momento de la inauguración:
 - Corte de listón.
 - De la primera operación.
 - Del personal involucrado en la apertura.
 - De la fachada principal del local.
 - Una o dos fotografías más a criterio del Gerente.

Estas evidencias se deberán enviar al Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación, máximo 2 (dos) días naturales posteriores a la inauguración.

En periodo de veda electoral, se procederá a la apertura de Sucursales sin llevar a cabo el evento de inauguración.

13. El Gerente Regional o Estatal evaluará trimestralmente la rentabilidad y productividad de la Sucursal nueva, a partir de su inicio de operaciones, durante el periodo de un año, informándole, en su caso, al Gerente Regional de los resultados, quién a su vez, le informará al Gerente de Procedimientos de Operación, para la toma de decisiones correspondientes.

➤ De las áreas centrales:

14. El Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación, verificará el Estudio de Factibilidad para Apertura de Sucursal, realizado por la Gerencia Regional o Estatal para indicar la viabilidad económica y social. En ambos casos, verificará la documentación soporte que justifique la solicitud.
15. Una vez validados la Ficha Técnica, el Estudio de Factibilidad, el Contrato de Comodato o Arrendamiento, Formato de equipamiento informático y formato de medidas de seguridad, el Encargado de las Actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación, elaborará "Acuerdo" para la Apertura de una Sucursal el cual deberá ser revisado por el Gerente de Procedimientos de Operación; posteriormente, lo turnará al Director de la Red de Sucursales para su firma de autorización, posterior a ello será enviado para el visto bueno del Director de la Unidad Estratégica de Inteligencia.
16. El Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación, elaborará los oficios correspondientes, donde se solicitará el visto bueno de la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, al "Acuerdo" de Apertura, dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles, a partir de la fecha de recepción.

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

REVISADO 29 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

17. El Encargado de las Actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación, enviará el Acuerdo de Apertura autorizado al Gerente Regional o Estatal, mediante correo electrónico, con copia al Coordinador de Procesos Operativos, para continuar con el trámite correspondiente
18. La Gerencia de Procedimientos de Operación, a través del Coordinador de Procesos Operativos, fungirá como enlace para informar a las áreas centrales involucradas, los datos generales de la Sucursal, para la habilitación de los servicios de: transferencias internacionales, giro a domicilio (reparto) y remesas de dinero para servicios bancarios; así como para el alta de la Sucursal en el módulo de caja y bancos y la asignación del código de enrutamiento, mediante el formato de confirmación de datos proporcionado por la Gerencia Regional o Estatal.
19. El Coordinador de Procesos Operativos, registrará los datos de la Sucursal en el módulo denominado "Administrador de Sucursales" del SIGITEL, así como el código de enrutamiento que reciba de la Gerencia de la Red Telegráfica Integrada.
20. El Coordinador de Procesos Operativos habilitará la sesión de la Sucursal en el SIGITEL para que el personal de la Gerencia Regional o Estatal realice las pruebas de comunicación, de acuerdo con la fecha que le indiquen vía correo electrónico. Una vez concluidas, se volverá a inhabilitar la sesión. Asimismo, de acuerdo con la fecha de inicio de operaciones designada por el Gerente Regional o Estatal, registrará el cierre del MODIFO en el módulo de "Captura de Movimientos para Alta o Reinicio de Oficina".
21. En la fecha designada como inicio de operaciones, se habilitará la sesión de la Sucursal en el SIGITEL y se verificará con el Coordinador Operativo que se encuentre operando sin problemas la sucursal para incluirla en el Directorio de Sucursales de la página WEB de Telecomm.
22. El Coordinador de Procesos Operativos, gestionará el telegrama circular donde se informará la fecha de inicio de operaciones de la Sucursal, el cual será revisado por el Gerente de Procedimientos de Operación y autorizado por el Director de la Red de Sucursales.
23. El Gerente de Procedimientos de Operación, supervisará las actividades realizadas tanto en áreas centrales como en las Gerencias Regionales y Estatales, con la finalidad de verificar que se cumplan en los tiempos establecidos para llevar a cabo las aperturas en las fechas programadas para ello.

B. Suspensión y Cierre de una Sucursal.

➤ **Reportes diarios de Sucursales sin operar**

1. El Gerente Regional o Estatal informará al Gerente de Procedimientos de Operación y al Coordinador de Procesos Operativos, el estatus diario de las Sucursales sin operación, mediante correo electrónico.
2. En caso de que se cumplan 10 (diez) días hábiles sin operar y la contingencia que afecta la operación de la Sucursal continúe, el Gerente Regional o Estatal girará sus instrucciones para concentrar el efectivo que haya quedado en caja, para tener un saldo en ceros.

Paralelamente enviará oficio vía correo electrónico, confirmando la suspensión de operaciones al Gerente de Procedimientos de Operación con copia al Coordinador de Procesos Operativos, solicitando que la Sucursal sea inhabilitada del Sigitel.

De tener efectivo en caja registrado en Sigitel, la Gerencia de Procedimientos de Operación, no podrá realizar la inhabilitación de la Sucursal.

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

REVISADO 2 0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

➤ **Suspensión temporal de operaciones**

3. Se considerará como "Suspensión de Operaciones" cuando la Gerencia Regional o Estatal reporte que una Sucursal de su adscripción, cierra por alguna de las siguientes causas:

❖ Daños en el inmueble donde se ubica la Sucursal debido a fenómenos naturales como: sismos, huracanes, inundaciones, etc.

❖ Por casos de epidemia o pandemia registrados en la localidad, municipio o estado, debido a lo cual, las autoridades sanitarias solicitan a la población el resguardo en sus domicilios.

En estos casos, debido a que son afectaciones no previsibles, el Gerente Regional o Estatal generará un reporte diario al Gerente de Procedimientos de Operación con copia al Coordinador de Procesos Operativos.

❖ Manifestaciones político-sociales que impidan o ponen en riesgo el acceso de personal y usuarios a la Sucursal.

❖ Falla en el equipo técnico y/o de comunicaciones de la Sucursal.

❖ Falta de viáticos y/o personal volante para cubrir la ausencia del personal en la Sucursal debido a licencias médicas, vacaciones, entre otros.

❖ Alto índice de robos/asaltos en la localidad.

❖ Falta de energía eléctrica en la Sucursal debido a daño en instalaciones/equipo de Comisión Federal de Electricidad (CFE).

En estos casos, en cuanto se registre la afectación en la operación de la Sucursal, el Gerente Regional o Estatal enviará oficio al Gerente de Procedimientos de Operación con copia al Coordinador de Procesos Operativos y al Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación, informando la suspensión temporal de operaciones

❖ Cierre de las instalaciones en que se ubica, como Presidencias Municipales, Universidades, etc., por vacaciones y/o celebraciones locales.

En estos casos, el Gerente Regional o Estatal deberá informar con 10 (diez) días hábiles de anticipación, la suspensión de operaciones de una Sucursal de su adscripción, enviando oficio dirigido al Gerente de Procedimientos de Operación, con copia al Coordinador de Procesos Operativos y al Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación, por correo electrónico, anexando el formato de "Acuerdo para el Cierre de Sucursal" debidamente llenado, especificando el trámite de Suspensión Temporal y la fecha de cierre y con las firmas del Gerente Regional y Estatal, en su caso (exceptuando aquellos casos que por su naturaleza sean urgentes).

4. El Gerente de Procedimientos de Operación deberá gestionar la autorización del "Acuerdo para el Cierre de Sucursal" en conjunto con el Gerente de Supervisión de Sucursales, previa validación del último cierre registrado en el MODIFO, para verificar que hayan romesado el efectivo de caja.

5. El Gerente de Supervisión de Sucursales turnará la validación de la suspensión temporal al Coordinador de Procesos Operativos para que inhabilite la sesión del SIGITEL mientras continúa el trámite de firma del Acuerdo". Una vez firmado por el Director de la Red de Sucursales, el Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación lo enviará por correo electrónico al Gerente Regional y/o Estatal, con copia para el Coordinador de Procesos Operativos.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

6. El Coordinador de Procesos Operativos, gestionará Telegrama Circular donde se informará de la suspensión de operaciones, el cual será publicado una vez que sea autorizado por el Director de la Red de Sucursales y se confirmará su publicación al Gerente Regional o Estatal involucrado, vía correo electrónico, con copia al Coordinador Operativo. Asimismo, actualizará el Directorio de Sucursales de la página WEB de Telecomm.
7. El lapso de "Suspensión de Operaciones" no deberá exceder los 180 días naturales.

➤ **Cierre temporal:**

8. Cuando una Sucursal reportada con suspensión de operaciones exceda los 180 días naturales, pasará al rango de "Cierre Temporal", que igualmente tendrá una duración de 180 días naturales, periodo en el cual, el Gerente Regional o Estatal deberá elaborar un Plan de Acción para cambiar de domicilio, con la finalidad de no disminuir los puntos de atención del Organismo. Este Plan de Acción deberá enviarse al Gerente de Procedimientos de Operación con copia para el Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación para su seguimiento.

En caso de que el Gerente Regional o Estatal determine no realizar el Plan de acción, deberá realizar el trámite de "Cierre Definitivo" y la Apertura de nueva Sucursal en diferente localidad o municipio.

9. Cinco días hábiles previos al "Cierre Temporal, el Coordinador de Operación Regional o Estatal enviará oficio y formato de "Acuerdo para el Cierre de Sucursal" debidamente llenado, señalando la fecha a partir de la cual cambia al estatus de cierre temporal, con firma del Gerente Regional y Estatal, en su caso," que contenga la información soporte del cierre (término de contrato, baja productividad y rentabilidad, inseguridad en la localidad o por las causas mencionadas para la suspensión de operaciones, etc.), mediante correo electrónico al Gerente de Procedimientos de Operación con copia para el Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación y al Coordinador de Procesos Operativos.
10. El Gerente de Procedimientos de Operación deberá gestionar la autorización del "Acuerdo para el Cierre de Sucursal" con estatus de Cierre Temporal con el Gerente de Supervisión de Sucursales, previa validación del último cierre registrado en el MODIFO, para verificar que hayan remesado el efectivo de caja.
11. El Gerente de Supervisión de Sucursales turnará la validación del Acuerdo de Cierre de Sucursal al Coordinador de Procesos Operativos para que inhabilite la sesión del SIGITEL mientras continúa el trámite de firma del "Acuerdo". Una vez firmado por el Director de la Red de Sucursales, el Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación lo enviará por correo electrónico al Gerente Regional y/o Estatal, con copia para el Coordinador de Procesos Operativos.
12. El Coordinador de Procesos Operativos gestionará Telegrama Circular donde se informará del cierre temporal a las diferentes áreas del Organismo, el cual será publicado una vez que sea autorizado por el Director de la Red de Sucursales y se confirmará su publicación al Gerente Regional o Estatal involucrado, vía correo electrónico, con copia al Coordinador Operativo.

➤ **Cierre definitivo:**

13. Se registrará una Sucursal con estatus de "Cierre Definitivo", ya sea por petición directa del Gerente Regional o Estatal correspondiente o porque rebasa los 360 días naturales sin operar.

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

REVISADO 2 0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

14. Para solicitar el cierre definitivo de una Sucursal, el Gerente Regional o Estatal deberá enviar al Gerente de Procedimientos de Operación, con copia para el Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación y al Coordinador de Procesos Operativos, con 10 días hábiles de anticipación (exceptuando aquellos casos que por su naturaleza sean urgentes), oficio y formato de "Acuerdo para el Cierre de Sucursal" debidamente llenado, especificando el trámite de Cierre Definitivo y la fecha a partir de la cual aplica, indicando el o los motivos que originen el cierre del punto de servicio con firma del Gerente Regional y Estatal, en su caso, y anexando la documentación que soporte la petición en cuestión.
15. El Gerente de Procedimientos de Operación deberá gestionar la autorización del "Acuerdo para el Cierre de Sucursal" con estatus de Cierre Definitivo con el Gerente de Supervisión de Sucursales, previa validación del último cierre registrado en el MODIFO, para verificar que hayan remesado el efectivo de caja.
16. El Gerente de Supervisión de Sucursales turnará al Coordinador de Procesos Operativos la validación del cierre definitivo de la Sucursal para que sea inhabilitada la sesión del SIGITEL mientras continúa el trámite de firma del "Acuerdo para el Cierre de Sucursal". Una vez firmado por el Director de la Red de Sucursales, el Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos lo envía por correo electrónico al Gerente Regional y Estatal, con copia para el Coordinador de Procesos Operativos
17. El Coordinador de la Red de Sucursales Regional o Estatal enviará oficio con firma del Gerente Regional o Estatal informando el Cierre Definitivo de la Sucursal, indicando el motivo de dicho cierre y los datos de la Sucursal que atenderá los asuntos pendientes, con lo cual el Coordinador de Procesos Operativos gestionará el Telegrama Circular correspondiente, el cual será publicado una vez que sea autorizado por el Director de la Red de Sucursales y se confirmará su publicación al Gerente Regional o Estatal involucrado, vía correo electrónico, con copia al Coordinador Operativo. Asimismo, el Coordinador de Procesos Operativos registrará la baja de la Sucursal en el Directorio de Sucursales que se reporta mensualmente y actualizará el Directorio de Sucursales de la página web de Telecomm.

C. Cambio de Domicilio.

1. El cambio de domicilio de una Sucursal aplicará únicamente dentro de la misma localidad y municipio, con la finalidad de que no cambie el nombre de la Sucursal. Cuando sea en otro municipio, se realizarán las actividades de cierre definitivo de la Sucursal en domicilio anterior y apertura de nueva Sucursal en localidad y/o municipio diferente.
2. El cambio de domicilio será autorizado por la Dirección de la Red de Sucursales, siempre y cuando se haya formalizado el Contrato de Comodato o de Arrendamiento respectivo. El Gerente Regional o Estatal enviará al Gerente de Procedimientos de Operación, con copia para el Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación, una copia de este Contrato.
3. El Gerente Regional o Estatal enviará al Gerente de Procedimientos de Operación y al Coordinador de Procesos Operativos, cuando menos 2 (dos) días hábiles previos al cambio de domicilio, un correo electrónico donde informará:
 - ✓ Fecha del cambio de domicilio.
 - ✓ Nuevo domicilio completo, enviando el formato de confirmación de datos.

Invariablemente anexará una copia del contrato de comodato o de arrendamiento formalizado.

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

REVISADO 28 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

4. El Coordinador de Procesos Operativos gestionará el Telegrama Circular correspondiente, el cual será publicado una vez que sea autorizado por el Director de la Red de Sucursales y se confirmará su publicación al Gerente Regional o Estatal involucrado, vía correo electrónico, con copia al Coordinador Operativo Regional o Estatal.

D. Reinicio de operaciones y Reapertura.

1. Cuando se solucione la causa del cierre de una Sucursal, el Gerente Regional o Estatal podrá tramitar su reinicio de operaciones y, dependiendo del estatus por el tiempo transcurrido sin operar, se tramitará como reinicio o reapertura.
2. Las Sucursales con estatus de Suspensión Temporal podrán realizar el trámite de Reinicio de operaciones, dentro de los 180 días sin operar, y puede ser en domicilio diferente siempre y cuando sea en la misma localidad para que conserve mismo nombre de Sucursal.
3. Para el trámite de reinicio de operaciones, el Gerente Regional o Estatal deberá enviar oficio y formato de confirmación de datos, vía correo electrónico, al Gerente de Procedimientos de Operación y al Coordinador de Procesos Operativos, por lo menos 2 (dos) días hábiles previos a ello, informando la fecha de reinicio de la Sucursal, para que el Coordinador de Procesos Operativos reactive la sesión del SIGITEL, elabore el Telegrama Circular correspondiente y actualice el Directorio de Sucursales de la página WEB de Telecomm.
4. En caso de que en la Gerencia Regional o Estatal requieran apoyo para actualizar el cierre del MODIFO, el Coordinador Operativo Regional o Estatal deberá solicitarlo vía correo electrónico, indicando el importe de existencia en caja del último cierre realizado en la Sucursal que reiniciará operaciones.
5. El Coordinador de Procesos Operativos, gestionará telegrama circular donde se informará del reinicio de operaciones, el cual será publicado una vez que sea autorizado por el Director de la Red de Sucursales y se confirmará su publicación al Gerente Regional o Estatal involucrado, vía correo electrónico, con copia al Coordinador Operativo.
6. Las Sucursales con estatus de cierre temporal o cierre definitivo podrán realizar el trámite de reapertura, y puede ser en domicilio diferente siempre y cuando sea en la misma localidad para que conserve mismo nombre de Sucursal.
7. Para el trámite de reapertura, el Gerente Regional o Estatal deberá enviar, vía correo electrónico, oficio al Gerente de Procedimientos de Operación con copia para el Encargado de las actividades del Plan de Expansión de la Gerencia de Procedimientos de Operación y al Coordinador de Procesos Operativos, la siguiente documentación:
 - Ficha técnica de la localidad propuesta
 - Estudio de Factibilidad
 - Contrato de Comodato o Arrendamiento
 - Formatos de equipamiento informático y de seguridad
 - Acuerdo de Apertura, solicitando el trámite de Reapertura y la fecha propuesta para dicho movimiento, detallando mismo registro y nombre de Sucursal.
 - Formato de confirmación de datos

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

El trámite, similar al de Apertura, deberá realizarse con 30 días naturales de anticipación y una vez que el Gerente Regional o Estatal reciba el Acuerdo de Apertura firmado, confirmará la fecha de Reapertura mediante Oficio enviado al Gerente de Procedimientos de Operación y al Coordinador de Procesos Operativos, por lo menos 2 (dos) días hábiles previos a ello, para que reactive la sesión del SIGITEL y elabore el Telegrama Circular correspondiente. En caso de que requiera apoyo para actualizar el cierre del MODIFO, deberá indicarlo proporcionando el importe de existencia en caja del último cierre realizado en la Sucursal.

E. Modificación de Horarios de Atención de Sucursal.

1. La modificación de horarios de atención al público de una Sucursal tendrá las siguientes modalidades:
 - ✓ Modificación de horarios. Mismo tiempo de atención al público y de oficina, sólo corrimientos del horario.
 - ✓ Ampliación de horarios. Aumento del tiempo de atención al público y de oficina.
 - ✓ Reducción de horarios. Disminución del tiempo de atención al público y de oficina.
2. El Gerente de Procedimientos de Operación dará su visto bueno sobre cada tipo de modificación de horarios solicitada por las Gerencias Regionales y Estatales y será el Director de la Red de Sucursales quien autorizará dicha modificación.
3. El Coordinador de Estadística será el encargado de elaborar los oficios de respuesta con el análisis estadístico para la autorización del Director de la Red de Sucursales, así como de dar el seguimiento al término del periodo de prueba.
4. El Coordinador de Procesos Operativos gestionará y publicará el Telegrama Circular y actualizará el Directorio de Sucursales para cada modificación de horario autorizada.

Modificación y reducción de horario

5. El Gerente Regional o Estatal deberá enviar, cuando menos 5 (cinco) días hábiles previos, el oficio de solicitud de modificación de horarios (modificación o reducción) de atención al público de una Sucursal, dirigido al Director de la Red de Sucursales con copia para el Gerente de Procedimientos de Operación, donde informará:
 - ✓ la justificación de la modificación,
 - ✓ fecha de inicio de aplicación del nuevo horario,
 - ✓ el detalle de los horarios (actual y propuesto)
 - ✓ número de empleados de la Sucursal y su horario de labores y,
 - ✓ clasificación del código del puesto de los empleados (base y confianza).
6. El Gerente de Procedimientos de Operación, previo análisis estadístico, validará la modificación de horario señalando los nuevos horarios y el periodo de prueba, e instruirá al Coordinador de Estadística para elaborar el oficio de respuesta para firma del Director de la Red de Sucursales.
7. El Gerente de Procedimientos de Operación enviará mediante correo electrónico, el oficio de autorización, firmado por el Director de la Red de Sucursales, al Gerente Regional o Estatal.
8. El periodo de prueba del nuevo horario de la Sucursal, será de 3 (tres) meses a partir de la modificación. La reducción de horario no tendrá periodo de prueba, únicamente cuando ésta aplique en el horario de cierre.

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

REVISADO 24 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

9. Cinco días hábiles previos a la conclusión del periodo de prueba, el Gerente Regional o Estatal informará mediante oficio al Director de la Red de Sucursales con copia al Gerente de Procedimientos de Operación, los resultados obtenidos para definir si se ratifica el horario modificado (no aplica en la reducción), en caso de que resulten con mayor productividad y rentabilidad. En caso contrario se regresará al horario anterior. Solo se podrá autorizar una prórroga de tiempo, si es que aún no se obtienen los resultados deseados pero que presenta una tendencia favorable.
10. El Coordinador de Estadística verificará los resultados del periodo de prueba para elaborar el oficio de ratificación de la modificación solicitada para la firma del Director de la Red de Sucursales.
11. El Gerente de Procedimientos de Operación enviará mediante correo electrónico, el oficio de ratificación, firmado por el Director de la Red de Sucursales, al Gerente Regional o Estatal.

Ampliación de Horarios

12. La Sucursal que potencialmente puede acceder a una ampliación de horarios será aquella que cuenta con una plantilla laboral constituida por un Jefe de Sucursal y, al menos, un operador de ventanilla. La ampliación solicitada no podrá rebasar de 12 horas en su horario de oficina, y se deberá dar cabal cumplimiento a las Condiciones Generales de Trabajo y a la Ley Federal del Trabajo.
13. Para solicitar una ampliación de horario en una Sucursal, el Gerente Regional o Estatal junto con su Coordinador de Operación y/o Coordinador Comercial, deberán analizar la rentabilidad y productividad dentro de un periodo mínimo de seis meses, y efectuará la solicitud siempre y cuando el análisis tenga resultados positivos.

14. En la solicitud de ampliación de horario, el Gerente Regional o Estatal deberá recabar el consentimiento libre y voluntario por escrito de cada operador de ventanilla, así como del propio Jefe de Sucursal, mediante el cual manifiesten su deseo de adecuar su horario actual al propuesto.

Además, para el caso de los trabajadores de base, el Gerente Regional o Estatal deberá entablar contacto con la Representación Sindical a efecto de que, de manera conjunta, generen un consenso para la ampliación del horario. De ser el caso en que una solicitud sea aceptada, el Gerente Regional o Estatal y el Líder Sindical de la Gerencia deberán firmar el acuerdo por escrito para autorizar la ampliación de horario de la Sucursal de que se trate.

15. El Gerente Regional o Estatal deberá informar al Jefe de Sucursal que desee unirse a este Programa, que debido a las restricciones presupuestarias por las que atraviesa el Organismo, no podrá otorgárseles renovación en el corto plazo, por lo que al momento de asentar por escrito su nuevo horario deberán también señalar que están conscientes y aceptan esta condición.

16. El Gerente Regional o Estatal deberá enviar, cuando menos 5 (cinco) días hábiles previos, el oficio de solicitud de ampliación de horario de atención al público de una Sucursal, dirigido al Director de la Red de Sucursales con copia para el Gerente de Procedimientos de Operación, donde informará:

- ✓ la justificación de la modificación (análisis estadístico),
- ✓ fecha de aplicación del nuevo horario, y
- ✓ el detalle de los horarios (actual y propuesto)
- ✓ número de empleados de la Sucursal y su horario de labores.
- ✓ clasificación del código del puesto de los empleados (base y confianza).

17. El Gerente de Procedimientos de Operación, previo análisis estadístico, validará la ampliación de horario señalando los nuevos horarios y el periodo de prueba, e instruirá al Coordinador de Estadística para elaborar el oficio de respuesta para firma del Director de la Red de Sucursales.

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

REVISADO 29 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

18. El periodo de prueba de la ampliación de horario de la Sucursal, será de 3 (tres) meses a partir de la fecha señalada por el Gerente Regional o Estatal.
19. El Gerente de Procedimientos de Operación enviará mediante correo electrónico, el oficio de autorización de la ampliación de horario, firmado por el Director de la Red de Sucursales, al Gerente Regional o Estatal.
20. El Gerente Regional o Estatal deberá definir si la ampliación de horario se ratifica o no, mediante el análisis estadístico correspondiente al periodo de prueba y lo informará cinco días hábiles previos a la conclusión de éste, mediante oficio dirigido al Director de la Red de Sucursales con copia para el Gerente de Procedimientos de Operación, en donde incluirá los resultados obtenidos en productividad y rentabilidad durante el periodo de prueba y con los consentimientos escritos del personal y acuerdo sindical actualizados.
21. El Gerente de Procedimientos de Operación instruirá al Coordinador de Estadística para verificar los resultados y determinar si se ratificará o no, la ampliación de horario; en caso positivo, elaborará oficio de ratificación de la ampliación de horario para firma del Director de la red de Sucursales, donde informará los horarios de la Sucursal y la fecha de inicio de la ratificación del horario. En caso negativo, el Gerente de Procedimientos de Operación informará al Gerente Regional o Estatal que no procede la ratificación y solicitará una causa debidamente justificada para validar el movimiento del horario.
22. Cuando el Gerente Regional o Estatal determine que no ratificará la ampliación de horario, informará, mediante oficio al Director de la Red de Sucursales con copia para el Gerente de Procedimientos de Operación, que el horario de la Sucursal regresará al horario anterior con los resultados obtenidos durante el periodo de prueba.

El Gerente de Procedimientos de Operación instruirá al Coordinador de Estadística para elaborar el oficio para firma del Director de la Red de Sucursales para informar el regreso al horario anterior de la Sucursal.

El Gerente de Procedimientos de Operación enviará mediante correo electrónico, el oficio de ratificación de la ampliación de horario, firmado por el Director de la Red de Sucursales, al Gerente Regional o Estatal.

Modificaciones temporales de horario

23. Cuando ocurra un suceso o evento externo que provoque la modificación temporal del horario de una Sucursal (modificación, reducción y/o ampliación), el Gerente Regional o Estatal informará al Gerente de Procedimientos de Operación:
 - ✓ La justificación del movimiento temporal
 - ✓ Los horarios actuales y propuestos de oficina y de atención al público.
 - ✓ Las fechas de inicio y de término de la modificación solicitada.
24. El Gerente de Procedimientos de Operación instruirá al Coordinador de Estadística para validar la modificación temporal de horario con la finalidad de elaborar oficio para firma del Director de la Red de sucursales, dirigido al Gerente Regional o Estatal donde informará la modificación solicitada. Este movimiento no se registrará en el Directorio de la Red de Sucursales ni generará Telegrama Circular.
25. En estos casos, sin excepción, el Gerente Regional o Estatal deberá dar seguimiento puntual a los horarios de operación de la sucursal que corresponda, y cuando se presente el regreso a su horario normal lo informe en tiempo y forma, para actualizar los registros internos de la Dirección de la Red de Sucursales.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

F. Asignación, Cancelación y Reasignación de Guardias de Sucursal.

1. Las guardias que trabajará una Sucursal serán los días sábado, domingo y días festivos (conforme al calendario oficial). También puede ser guardia cuando labora en día registrado como inhábil.
2. El periodo de prueba de cualquier guardia de una Sucursal, será de 3 (tres) meses a partir de la asignación o reasignación de la misma.
3. Para solicitar autorización de Asignación y Reasignación de guardias, el Gerente Regional o Estatal deberá enviar oficio dirigido al Director de la Red de Sucursales con copia para el Gerente de Procedimientos de Operación, vía correo electrónico, con 5 (cinco) días hábiles de anticipación, indicando:

- ✓ Nombre y registro de la Sucursal.
- ✓ Fecha propuesta de aplicación.
- ✓ Justificación de la solicitud con base en la rentabilidad y productividad de los seis meses anteriores.
- ✓ Los días y horarios requeridos para la guardia, aplicable a la asignación o reasignación.
- ✓ Número de empleados que laborarán la guardia, de ser autorizada.

4. El Gerente de Procedimientos de Operación instruirá al Coordinador de Estadística para evaluar las solicitudes y elaborar el oficio de autorización para firma del Director de la Red de Sucursales; en caso de que se autorice, indicará la fecha de inicio y el periodo de prueba asignado.

El Gerente de Procedimientos de Operación enviará mediante correo electrónico, el oficio de autorización de guardia asignada o reasignada, firmado por el Director de la Red de Sucursales, al Gerente Regional o Estatal.

5. Cinco días hábiles previos a la conclusión del periodo de prueba, el Gerente Regional o Estatal informará mediante oficio al Director de la Red de Sucursales con copia para el Gerente de Procedimientos de Operación, los resultados obtenidos para definir si se ratifica la guardia, en caso de que resulte productiva y rentable. En caso contrario se cancelará y/o reasignará la guardia.
6. Para solicitar autorización de Cancelación de guardias, el Gerente Regional o Estatal deberá enviar mediante oficio dirigido al Director de la Red de Sucursales con copia para el Gerente de Procedimientos de Operación mediante correo electrónico, con 5 (cinco) días hábiles de anticipación, indicando:

- ✓ Nombre y registro de la Sucursal
- ✓ Fecha de cancelación de la guardia
- ✓ Justificación para la cancelación, basado en la estadística generada por la guardia, de cuando menos 6 meses anteriores
- ✓ Los días laborables y horarios de oficina y de atención al público de la sucursal, que tendrá posterior a la cancelación.

7. El Gerente de Procedimientos de Operación instruirá al Coordinador de Estadística para elaborar el oficio de cancelación para firma del Director de la Red de Sucursales, donde se indicará la fecha de la cancelación de la guardia y los horarios de la Sucursal posteriores a ésta.

El Gerente de Procedimientos de Operación enviará mediante correo electrónico, el oficio de cancelación de guardia, firmado por el Director de la Red de Sucursales, al Gerente Regional o Estatal.

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

REVISADO 29 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

8. La Dirección de la Red de Sucursales, se reserva la facultad de analizar permanentemente el comportamiento de las Guardias, de detectarse Sucursales que registren consistentemente un déficit en su balance (gastos menos ingresos), se solicitará la justificación para que continúen laborando; en caso de no haberla o no ser aceptable la misma, instruirá la cancelación inmediata.
9. Cuando se requiera una guardia temporal con la finalidad de atender rezagos de pago de giros y/u operativos de pago de programas sociales, el Gerente Regional o Estatal deberá enviar oficio al Director de la Red de Sucursales con copia para el Gerente de Procedimientos de Operación, donde solicitará la autorización de dicha guardia, indicando el día, los horarios de atención y de oficina y el número de empleados que operarán la guardia.

El Gerente de Procedimientos de Operación instruirá al Coordinador de Estadística para elaborar el oficio con la solicitud de guardia temporal, para firma del Director de la Red de Sucursales.

El Gerente de Procedimientos de Operación, mediante oficio firmado por el Director de la Red de Sucursales, informará a la Gerencia solicitante la autorización de la guardia temporal.

Este movimiento no se registrará en el Directorio de la Red de Sucursales ni generará Telegrama Circular.

G. MODIFICACIONES SOBRE EL SERVICIO DE REPARTO.

1. Las modificaciones sobre el servicio de reparto se clasifican de la siguiente manera:
- ✓ Inicio (Alta).
 - ✓ Modificación.
 - ✓ Cancelación (Baja).
2. El Gerente Regional o Estatal enviará al Gerente de Procedimientos de Operación y al Coordinador de Procesos Operativos, cuando menos 2 (dos) días hábiles previos a la modificación solicitada, un Oficio donde informará:
- ✓ Registro y Nombre de la Sucursal.
 - ✓ Modificación requerida del servicio de reparto (alta, modificación o baja).
 - ✓ Justificación de la solicitud.
 - ✓ Fecha propuesta de aplicación.
3. El Coordinador de Procesos Operativos tramitará el Telegrama Circular donde se informará la modificación del servicio de reparto de la Sucursal que corresponda y realizará la modificación solicitada en el Directorio de Sucursales.

H. CONVOCATORIAS PARA CAMBIOS DE ADSCRIPCIÓN DE PERSONAL DE SUCURSALES Y GERENCIAS.

1. El Gerente Regional o Estatal elaborará una convocatoria a nivel estatal para cambio de adscripción de personal a una Sucursal o área en la Gerencia, indicando lo siguiente:
- ✓ Datos del cargo requerido.
 - ✓ Registro de la Sucursal.
 - ✓ Nombre de la Sucursal o del área de la Gerencia en que se requiere.
 - ✓ Horario de la Sucursal o del área de la Gerencia en que se requiere.

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

REVISADO 29 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

- ✓ Requisitos del cargo (puesto, nivel salarial, zona económica, habilidades y experiencia laboral)
 - ✓ Nombre, teléfono y correo electrónico de los contactos de la Gerencia para seguimiento.
2. La vigencia de la convocatoria estatal será de 10 (diez) días hábiles a partir de su publicación.
3. En caso de que la convocatoria se declare desierta, el Gerente Regional o Estatal enviará oficio dirigido al Gerente de Procedimientos de Operación con copia al Coordinador de Procesos Operativos, para solicitar la publicación de una convocatoria a nivel nacional para cambio de adscripción de personal a una Sucursal o área en la Gerencia, mediante Telegrama Circular, indicando lo siguiente:
- ✓ Datos del cargo requerido.
 - ✓ Registro de la Sucursal.
 - ✓ Nombre de la Sucursal o del área de la Gerencia en que se requiere.
 - ✓ Horario de la Sucursal o del área de la Gerencia en que se requiere.
 - ✓ Requisitos del cargo (puesto, nivel salarial, zona económica, habilidades y experiencia laboral)
 - ✓ Nombre, teléfono y correo electrónico de los contactos de la Gerencia para seguimiento.
 - ✓ Datos de la Convocatoria estatal publicada (fecha, número, vigencia)
- Estos datos deberán enviarse con 2 (dos) días hábiles previos a la fecha de inicio solicitada de la convocatoria.
4. El Coordinador de Procesos Operativos gestionará el Telegrama Circular el cual tendrá una vigencia de 10 días hábiles a partir de la publicación en la página de Intranet del Organismo.

III. TRANSITORIOS

1. Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación y derogan al documento "Lineamientos para el Trámite de los Movimientos en la Red de Sucursales" emitido mediante el oficio 4000-0181 de fecha 07 de marzo de 2019 firmado por el Director de la Red de Sucursales.
2. Todos los casos no contemplados en el presente documento serán atendidos y resueltos por el Director de la Red de Sucursales, y en ausencia de éste, por el Subdirector de Procesos y Supervisión y/o el Gerente de Procedimientos de Operación.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

ANEXOS

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

REVISADO 29 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación, se presenta la definición de los términos y conceptos que se manejan para efectos del presente manual:

ACLARACIONES. - Proceso mediante el cual es atendido cualquier cuestionamiento duda o reclamación que presente el usuario.

ARCHIVO JPG. - Formato electrónico que utilizan las cámaras fotográficas para almacenar sus tomas o fotografías.

BLOQUEO DEL PASSWORD. - Acción de incomunicación entre el operador y el sistema informático que se genera automáticamente por el uso de un password en dos equipos (PC's) al mismo tiempo, por salir incorrectamente de una aplicación, por fallas en el equipo o de energía eléctrica.

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.

CENTRO REGIONAL DE COMUNICACIÓN MARÍTIMA. - Edificio equipado con aparatos de telecomunicación, control, conmutación y operación de la red de estaciones costeras, donde se lleva a cabo la conmutación a la Red de Telefonía Pública. Actualmente existen dos Centros, uno ubicado en Tampico, Tamaulipas y otro en Mazatlán, Sinaloa.

CEPAE. - Centro de Procesamiento de Administración de Efectivo.

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.

COMPROBANTE DE PAGO. - Forma preimpresa con clave TCM-4100-F01-16 cuya información es generada por el sistema informático al momento de pagar un giro. Se imprime en la Sucursal Pagadora para ser entregado, en copia, al beneficiario como comprobación de la transferencia pagada.

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

DESBLOQUEO. - Acción de restaurar la comunicación entre el operador y el sistema informático, debiendo ser operada únicamente por el personal autorizado desde un equipo conectado al sistema informático.

EQUIPO ELECTRÓNICO DE SEGURIDAD Y ALERTAMIENTO. - Son todos aquellos dispositivos electrónicos. Existen de diferentes tipos como CCTV (Circuito Cerrado de Televisión), VEA (Vigilancia Electrónica de Activos), AC (Control de Acceso), Detección y Extinción de Incendios, Intrusión (Alarmas para detectar cuando se irrumpe un espacio), y otras formas de seguridad como Software para protección de Información.

ETT. - Estaciones Terrenas Terminales.

ETV. - Empresa Trasladora de Valores.

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

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

FORMATO. - Documento impreso y/o electrónico que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con datos recurrentes.

GERENCIA. - Gerencia Regional y Estatal.

GERENCIA DE CAPACITACIÓN. - Área adscrita a la Dirección de Recursos Humanos.

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.

GIMT. - Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales, adscrita a la Subdirección Técnica de Comunicación Móvil y Rural Satelital de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.

HARDWARE. - Son todos los componentes físicos de una computadora, entre los cuales se pueden mencionar el disco duro, procesador, monitor, etc. que en conjunto con el software (programas) hacen que funcione un procesador o computado.

INDAABIN. - Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales, Órgano Desconcentrado de la Secretaría de la Función Pública.

INTERNET. - Red telemática en el ámbito mundial, que comparte información de cualquier tópico, además de un gran acervo de programas, imágenes, sonidos y elementos multimedia que pueden obtenerse a través de herramientas informáticas. Concepto utilizado para referirse al resultado de enlazar redes de cómputo (Red de redes) para la interacción de usuarios.

JEFE DE SUCURSAL. - Servidor Público responsable de la planeación, organización, dirección control y administración de los recursos financieros, humanos y materiales de una Sucursal.

ID DEL OPERADOR. - Número identificador del operador con acceso al SIGITEL. Este número deberá ser el número de empleado de TELECOMM y lo proporciona la Dirección de Recursos Humanos.

MANUALES. - Disposiciones administrativas internas del Organismo Público descentralizado Telecomunicaciones de México en el que se especifican los procedimientos para la prestación del servicio de giros telegráficos.

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

MODIFO. - Movimiento Diario de Fondos.

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.

NIP. - Número de Identificación Personal.

NOC. - Network Operation Center. Centro de Operación de la Red donde se cuenta con las instalaciones adecuadas para efectuar el control y el monitoreo de las Redes del Proyecto México Conectado.

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DE TELECOMM. - Persona a que se refiere la 36ª de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, aplicables a los transmisores de dinero a que se refiere el artículo 81-A Bis del mismo ordenamiento.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

OPERADOR DEL CENTRO REGIONAL DE COMUNICACIÓN MARÍTIMA. - Servidor público que se encarga de hacer contacto con el radio-operador de una embarcación y enlazarlo a la Red de Telefonía Pública.

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

PASSWORD. - Clave de Acceso Personal de carácter confidencial e intransferible.

PERSONAL DE REPARTO. - Servidor Público que labora en la Sucursal encargada de entregar la correspondencia y los giros domiciliados en la dirección del destinatario y beneficiario, respectivamente.

PROCEDIMIENTO. - Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y transforman elementos de entradas en resultados.

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

REMESA. - Envío o concentración de Recursos Financieros entre Sucursales, Gerencias Regionales, Estatales y la Subdirección de Tesorería.

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

SCT. - La Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

SDRH. - Subdirección de Desarrollo de Recursos Humanos, perteneciente a la Dirección de Recursos Humanos de Telecomunicaciones de México.

CSIC. - Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, perteneciente a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

SICOCA. - Sistema de Control de Capacitación, administrado por personal de la Dirección de Recursos Humanos.

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.

SOFTWARE. - Se llama así a todos los programas o elementos lógicos que hacen que una computadora funcione, poniéndose en interacción con los componentes físicos de la computadora (Hardware).

STATUS. - Estado que guarda un servicio y/o un equipo.

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 MULTIPERSONAL. - Unidad donde Telecomunicaciones de México, presta los servicios telegráficos, transferencias de dinero nacionales e internacionales, cobranza por cuenta de terceros y servicios financieros básicos con 2 o más empleados.

TRASPASO. - Movimiento financiero entre las cuentas (Caja-Banco, Banco-Caja, Banco-Banco) de la misma Unidad Administrativa.

TELECOMM. - Organismo Público Descentralizado denominado Telecomunicaciones de México.

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

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

TELEGRAMA CIRCULAR. - Es un documento normativo dónde se da a conocer las aperturas, cierres temporales, reubicaciones, suspensión de operaciones, y cualquier modificación que se realice en la Red de Sucursales.

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

VPN. - Es una Red Privada Virtual RPV o VPN de las siglas en ingles Virtual Private Network, en si es una tecnología de red que permite una extensión de una red local sobre una red pública o no controlada.

VSAT ID. - Número de Identificación de una Estación Terrena Terminal (ETT).

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


REVISADO 2 0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

B. FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

**ACUERDO DE APERTURA
TCM-4000-F01-22**

		ACUERDO APERTURA DE SUCURSAL		Número: DÍAS <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
SUCURSAL <input type="checkbox"/>	VENTANILLA REMOTA <input type="checkbox"/>	REAPERTURA <input type="checkbox"/>	FECHA TRÁMITE: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
DATOS DE LA SUCURSAL			AUTORIZA:		
ESTADO: MUNICIPIO: LOCALIDAD: NOMBRE DE LA SUCURSAL: ÁMBITO: POBLACIÓN BENEFICIARIA: LIMITE MÁXIMO DE EXISTENCIA EN GAJA: DE ANEXA ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y FORMA TÉCNICA FIRMADOS POR EL GERENTE REGIONAL			DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES		
VISTO BUENO					
GERENTE REGIONAL ZONA _____			DIRECTOR DE LA UNIDAD ESTRATÉGICA DE INTELIGENCIA		
<p><small>Fundamento Legal - Fracción II del artículo 26 del Estatuto Orgánico vigente establece: "Corresponde a la Dirección de la Red de Sucursales, coordinar, supervisar y hacer cumplir la ejecución operativa y eficaz de los planes y programas de trabajo relativos a la operación de las Gerencias Regionales y Estatales que le sean encomendadas; así como participar y colaborar con estas Direcciones en la coordinación y supervisión, en las Gerencias Regionales y Estatales, de los otros planes y programas de trabajo del Organismo.</small></p>					
Revisado por: _____		Subdirector de Procesos y Supervisión _____			
Elaborado por: _____		Gerente de Procedimientos de Operación _____			
TCM-4000-F01-22				Página 1	


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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

INSTRUCTIVO DE LLENADO

		ACUERDO APERTURA DE SUCURSAL		Número: DÍAS <input type="text"/> 1	
SUCURSAL <input type="checkbox"/>		VENTANILLA REMOTA <input type="checkbox"/>		REAPERTURA <input type="checkbox"/>	
				FECHA TRÁMITE: <input type="text"/> 3	
DATOS DE LA SUCURSAL			AUTORIZA:		
ESTADO MUNICIPIO LOCALIDAD <input type="text"/> 4 NOMBRE DE LA SUCURSAL ÁMBITO POBLACIÓN BENEFICIADA LIMITE MÁXIMO DE EXISTENCIA EN CAJA SE ANEXA ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y FONIA TÉCNICA FIRMADOS POR EL GERENTE REGIONAL			<input type="text"/> 5 DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES		
VISTO BUENO <input type="text"/> 6		VISTO BUENO <input type="text"/> 7		VISTO BUENO <input type="text"/> 8	
GERENTE REGIONAL ZONA _____		DIRECTOR DE LA UNIDAD ESTRATÉGICA DE INTELIGENCIA			
<p><small>Fundamento Legal - Fracción III del artículo 26 del Estatuto Orgánico vigente establece: "Corresponde a la Dirección de la Red de Sucursales, coordinar, supervisar y hacer cumplir la ejecución operativa y eficaz de los planes y programas de trabajo relativos a la operación de las Gerencias Regionales y Estatales que le sean encomendados, así como participar y analizar con otras Direcciones en la coordinación y supervisión, en las Gerencias Regionales y Estatales, de los otros planes y programas de trabajo del Organismo.</small></p>					
Revisado por:		Subdirector de Procesos y Supervisión		<input type="text"/> 9	
Elaborado por:		Gerente de Procedimientos de Operación		<input type="text"/> 10	
TCM-4000-F01-22				Página 1	

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

La Gerencia de Procedimientos de Operación deberá capturar:

1. El número consecutivo y el año en curso. Ejemplo: 01/2022, 02/2022, etc.
2. Una "X" según el tipo de movimiento: Apertura de Sucursal, Ventanilla Remota o Reapertura de una Sucursal
3. El día, mes y año en que se elabora el Acuerdo.
4. Los datos generales de la Sucursal.
 - a. El Estado de la República Mexicana en donde se ubicará la Sucursal.
 - b. El nombre del municipio en donde se ubicará la Sucursal.
 - c. El nombre de la localidad en donde se ubicará la Sucursal.
 - d. El nombre de la Sucursal.
 - e. El ámbito (rural o urbano) en donde se ubicará la Sucursal.
 - f. El número de habitantes que serán beneficiados por la Sucursal.
5. Nombre completo del Director de la Red de Sucursales, quién autoriza el acuerdo.
6. Nombre completo del Gerente Regional correspondiente para visto bueno
7. Nombre completo del Subdirector Comercial de la Red de Sucursales.
8. Nombre completo del Director de la Unidad Estratégica de Inteligencia
9. Nombre completo del Subdirector de Procesos y Supervisión.
10. Nombre completo del Gerente de Procedimientos de Operación.

La Gerencia de Procedimientos de Operación deberá recabar las firmas de los Directores de Área involucrados y del personal que revisa y elabora conforme al procedimiento correspondiente.

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

REVISADO 28 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

**FICHA TÉCNICA
FORMATO TCM-4000-F02-22**

Telecomm.		FICHA TÉCNICA		DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES																																	
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">NOMBRE DE SEC.</td> <td colspan="2" rowspan="10">FOTO DEL PUNTO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DIRECCIÓN</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ESTR. DE CALLES</td> </tr> <tr> <td colspan="2">COTIZADA</td> </tr> <tr> <td colspan="2">C.P.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ESTADO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MUNICIPIO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">LOCALIDAD</td> </tr> <tr> <td colspan="2">NO. DE MÓDULO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">NO. DE MÓDULO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">PUNTAJE</td> </tr> <tr> <td colspan="2">NO. DE SERVIDOR</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TIPO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">URBANO</td> <td colspan="2">SUB TIPO</td> </tr> </table>				NOMBRE DE SEC.		FOTO DEL PUNTO		DIRECCIÓN		ESTR. DE CALLES		COTIZADA		C.P.		ESTADO		MUNICIPIO		LOCALIDAD		NO. DE MÓDULO		NO. DE MÓDULO		PUNTAJE		NO. DE SERVIDOR		TIPO		URBANO		SUB TIPO			
NOMBRE DE SEC.		FOTO DEL PUNTO																																			
DIRECCIÓN																																					
ESTR. DE CALLES																																					
COTIZADA																																					
C.P.																																					
ESTADO																																					
MUNICIPIO																																					
LOCALIDAD																																					
NO. DE MÓDULO																																					
NO. DE MÓDULO																																					
PUNTAJE																																					
NO. DE SERVIDOR																																					
TIPO																																					
URBANO		SUB TIPO																																			
CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO																																					
SUPERFICIE TOTAL		PUNTO																																			
PUNTO		PUNTO																																			
DATOS POTENCIALES DEL MERCADO																																					
SERVICIOS PROYECTADOS		NO. DE SERVIDORES		INGRESOS MENSUAL																																	
C.F.E.				TOTAL																																	
TELÉFONO				0																																	
MONT. DE ALQUIL				0																																	
TEL. CABLEADO				0																																	
T. V. DE PAGA				0																																	
MIGRACION NACIONAL				0																																	
MIGRACION INTERNACIONAL				0																																	
SERVICIOS BANCARIOS				0																																	
		TOTAL INGRESOS		0																																	
GASTOS				MAPA DE UBICACIÓN																																	
CAPÍTULO		TOTAL GASTOS		0																																	
VALORES		BALANCE		0																																	
COMPETENCIA DIRECTA																																					
BANCOS		OTROS																																			
FARMACIAS		OTROS																																			
DATOS DE SUCURSALES CERCANAS																																					
NOMBRE		REGISTRO		EMIS																																	
				OPERACIONES																																	
				MUNICIPIO																																	
INVERSIÓN INICIAL																																					
MONT. Y TIEMPO		ACONCEJAMIENTO																																			
MATERIAL		MATERIALES Y MANO DE OBRERA																																			
MONT. MAN. OBR.																																					
CURVA DE MADURACION (INGRESOS)																																					
VALIDA LA INFORMACIÓN:																																					
GERENTE ESTATAL				GERENTE REGIONAL																																	

TCM-4000-F02-22

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

**FICHA TÉCNICA
FORMATO TCM-4000-F02-22**

Telecomm. TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO		FICHA TÉCNICA		DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES																																																																																																																							
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">NOMBRE DE SOC.</td> <td colspan="2">FOTO DEL PUNTO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DIRECCIÓN</td> <td colspan="2" rowspan="10"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">ESTRUC. CALLES</td> </tr> <tr> <td colspan="2">CALLE</td> </tr> <tr> <td colspan="2">C.P.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ESTADO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MUNICIPIO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">LOCALIDAD</td> </tr> <tr> <td colspan="2">No. DE REGISTRO</td> <td colspan="2">No. DE VERTICABLAS</td> </tr> <tr> <td colspan="2">PUBLICIDAD</td> <td colspan="2">TIPO DE COMUNICACIÓN</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL</td> <td colspan="2">FECHA INICIO DE OPERACIONES</td> </tr> <tr> <td colspan="2">No. DE VERTICABLAS</td> <td colspan="2">TIPO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TIPO</td> <td colspan="2">SUB TIPO</td> </tr> <tr> <td colspan="4">7 CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">SUPERFICIE TOTAL</td> <td colspan="2">POSICIÓN</td> </tr> <tr> <td colspan="2">PUNTO</td> <td colspan="2">PUNTO</td> </tr> <tr> <td colspan="4">25 POTENCIALES DEL MERCADO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">SERVICIOS PROYECTADOS</td> <td colspan="2">TOTAL</td> </tr> <tr> <td colspan="2">C. P. R.</td> <td colspan="2">TELME</td> </tr> <tr> <td colspan="2">SERV. DE ALIAR</td> <td colspan="2">TEL. CELULAR</td> </tr> <tr> <td colspan="2">T. V. DE PAGA</td> <td colspan="2">MIGRACION NACIONAL</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MIGRACION INTERNACIONAL</td> <td colspan="2">SERVICIOS BANCARIOS</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL INGRESOS \$</td> <td colspan="2">TOTAL GASTOS \$</td> </tr> <tr> <td colspan="2">GASTOS</td> <td colspan="2">BALANCE</td> </tr> <tr> <td colspan="2">COMPETENCIA DIRECTA</td> <td colspan="2">BA 11</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FAMILIARES</td> <td colspan="2">OTROS</td> </tr> <tr> <td colspan="4">DATOS DE LÍNEAS CERCANAS</td> </tr> <tr> <td colspan="2">NOMBRE</td> <td colspan="2">OPERACIONES</td> </tr> <tr> <td colspan="4">14 INVERSIÓN INICIAL \$</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MANTENIMIENTO</td> <td colspan="2">MANTENIMIENTO</td> </tr> <tr> <td colspan="4">29 MADURACION INGRESOS</td> </tr> <tr> <td colspan="4">VALIDA LA INFORMACIÓN:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">SERIE 31</td> <td colspan="2">SERIE 31</td> </tr> </table>				NOMBRE DE SOC.		FOTO DEL PUNTO		DIRECCIÓN				ESTRUC. CALLES		CALLE		C.P.		ESTADO		MUNICIPIO		LOCALIDAD		No. DE REGISTRO		No. DE VERTICABLAS		PUBLICIDAD		TIPO DE COMUNICACIÓN		TOTAL		FECHA INICIO DE OPERACIONES		No. DE VERTICABLAS		TIPO		TIPO		SUB TIPO		7 CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO				SUPERFICIE TOTAL		POSICIÓN		PUNTO		PUNTO		25 POTENCIALES DEL MERCADO				SERVICIOS PROYECTADOS		TOTAL		C. P. R.		TELME		SERV. DE ALIAR		TEL. CELULAR		T. V. DE PAGA		MIGRACION NACIONAL		MIGRACION INTERNACIONAL		SERVICIOS BANCARIOS		TOTAL INGRESOS \$		TOTAL GASTOS \$		GASTOS		BALANCE		COMPETENCIA DIRECTA		BA 11		FAMILIARES		OTROS		DATOS DE LÍNEAS CERCANAS				NOMBRE		OPERACIONES		14 INVERSIÓN INICIAL \$				MANTENIMIENTO		MANTENIMIENTO		29 MADURACION INGRESOS				VALIDA LA INFORMACIÓN:				SERIE 31		SERIE 31	
NOMBRE DE SOC.		FOTO DEL PUNTO																																																																																																																									
DIRECCIÓN																																																																																																																											
ESTRUC. CALLES																																																																																																																											
CALLE																																																																																																																											
C.P.																																																																																																																											
ESTADO																																																																																																																											
MUNICIPIO																																																																																																																											
LOCALIDAD																																																																																																																											
No. DE REGISTRO				No. DE VERTICABLAS																																																																																																																							
PUBLICIDAD				TIPO DE COMUNICACIÓN																																																																																																																							
TOTAL				FECHA INICIO DE OPERACIONES																																																																																																																							
No. DE VERTICABLAS		TIPO																																																																																																																									
TIPO		SUB TIPO																																																																																																																									
7 CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO																																																																																																																											
SUPERFICIE TOTAL		POSICIÓN																																																																																																																									
PUNTO		PUNTO																																																																																																																									
25 POTENCIALES DEL MERCADO																																																																																																																											
SERVICIOS PROYECTADOS		TOTAL																																																																																																																									
C. P. R.		TELME																																																																																																																									
SERV. DE ALIAR		TEL. CELULAR																																																																																																																									
T. V. DE PAGA		MIGRACION NACIONAL																																																																																																																									
MIGRACION INTERNACIONAL		SERVICIOS BANCARIOS																																																																																																																									
TOTAL INGRESOS \$		TOTAL GASTOS \$																																																																																																																									
GASTOS		BALANCE																																																																																																																									
COMPETENCIA DIRECTA		BA 11																																																																																																																									
FAMILIARES		OTROS																																																																																																																									
DATOS DE LÍNEAS CERCANAS																																																																																																																											
NOMBRE		OPERACIONES																																																																																																																									
14 INVERSIÓN INICIAL \$																																																																																																																											
MANTENIMIENTO		MANTENIMIENTO																																																																																																																									
29 MADURACION INGRESOS																																																																																																																											
VALIDA LA INFORMACIÓN:																																																																																																																											
SERIE 31		SERIE 31																																																																																																																									

 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 | |

TCM-4000-F02-22

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

La Gerencia de Procedimientos de Operación, con la información enviada por la Gerencia Regional o Estatal, deberá capturar:

1. El Estado de la República Mexicana donde se ubicaría la Sucursal.
2. El nombre del municipio donde se ubicaría la Sucursal.
3. El nombre de la localidad donde se ubicaría la Sucursal.
4. El número de registro de la Sucursal.
5. La población total de la localidad donde se ubicaría la Sucursal, según lo indicado por el INEGI.
6. El número total de viviendas de la localidad donde se ubicaría la Sucursal, según lo indicado por el INEGI.
7. El tipo de localidad, según su número de habitantes; puede ser urbana (más de 50,000 hab.) o rural (menos de 50,000 hab.).
8. El subtipo de la localidad según su número de habitantes.
9. Los datos potenciales de mercado de la Sucursal:
 - a. El número de viviendas con el servicio proyectado.
 - b. El ingreso por operación (ticket) mensual proyectado por servicio.
 - c. El total del ingreso por servicio proyectado.
10. La suma de los totales de ingresos por servicios proyectados.
11. Los gastos de operación que generaría la Sucursal:
 - a. Capítulo 1000, o sea el costo de la nómina de los empleados que integraría la Sucursal.
 - b. El costo por el traslado de valores que realizaría la Sucursal.
 - c. El costo por el pago de los servicios básicos que tendría la Sucursal (energía eléctrica, servicio de agua, teléfono, entre otros)
12. La suma de los gastos de operación.
13. El balance de los ingresos menos los gastos (este número podrá ser positivo o negativo).
14. Los datos de Sucursales cercanas a la Sucursal:
 - a. El nombre de la Sucursal cercana.
 - b. El número de registro de la Sucursal cercana.
 - c. La distancia en kilómetros de la Sucursal cercana hacia la ubicación de la nueva Sucursal.
 - d. El volumen de operaciones de la Sucursal cercana.
 - e. Los ingresos por los servicios operados de la Sucursal cercana.
15. El mapa de la ubicación de la Sucursal nueva, en imagen (archivo .jpg).

El personal designado por el Gerente Regional o Estatal, deberá capturar:

16. El nombre propuesto para la Sucursal.
17. La dirección donde se ubicaría la Sucursal.
18. El nombre de la calle entre las cuales se ubicaría la Sucursal.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

19. El nombre de la colonia donde se ubicaría la Sucursal.
20. El código postal donde se ubicaría la Sucursal.
21. El número de ventanillas que tendría la Sucursal.
22. El tipo de comunicación (VPN o Telsat) que tendría la Sucursal.
23. La fecha probable de inicio de operaciones.
24. La superficie total, en metros cuadrados (m²) del local que ocuparía la Sucursal.
25. La longitud, en metros, del frente del local que ocuparía la Sucursal.
26. La longitud, en metros, del fondo que tiene el local que ocuparía la Sucursal.
27. El tipo de contrato (arrendamiento o comodato) que pudiera tener la Sucursal.
28. La cantidad de locales de la competencia directa con la Sucursal propuesta.
29. La cantidad, en pesos mexicanos, de la inversión inicial que tendría la Sucursal, en los siguientes costos:
 - a. Mobiliario y Equipo.
 - b. Seguridad Física.
 - c. Acondicionamiento del local.
 - d. Imagen y señalización.
 - e. Monto total de la inversión inicial (la suma de los puntos anteriores).
30. Fotografía del sitio en donde se ubicaría la Sucursal propuesta (del frente, fondo y áreas cercanas al local) en archivo jpg.
31. Firma del Gerente Estatal y Regional.

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

REVISADO 2 8 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
FORMATO TCM-4000-F03-22



GERENCIA

NUM. DE CONTROL: 00

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
"NOMBRE DE LA SUCURSAL"

APERTURA DE SUCURSAL POR:	SUCURSAL TIPO FEDERAL	SUCURSAL TIPO MUNICIPAL
	SUCURSAL TIPO ESTADAL	PER ESTABLECIMIENTO DE LA GERENCIA
REUBICACIÓN DE SUCURSAL POR:	REUBICACIÓN PRODUCTIVA	REUBICACIÓN POR FOMENTO NATURAL
	REUBICACIÓN POR MOVILIDAD	CORTE DE SERVICIO

DATOS DE LA SUCURSAL

ESTADO		CLAVE INDI	
MUNICIPIO		CLAVE INDI	
LOCALIDAD O COLONIA		CLAVE INDI	

DOMICILIO					
ENTRE LA CALLE		VIA CALLE			
REFERENCIA PARA SU UBICACIÓN	Para Construcción	Código Construcción	Página	Código de Referencia	
	Ubicación Actual	Código	Ubicación Actual	Código	
SUCURSAL MÁS CERCANA	RE DISTRITO	NOMBRE			DE TANDA (P.M.)

NÚMERO DE POSTAL MÁS CERCANA		CALLE LA SUCURSAL	DE	
NÚMERO DE POSTAL MÁS CERCANA AL PUEBLO			A	

NOMBRE DE OPERADOR	APERTURA		FIRMADO DE APLICACIÓN AL PUEBLO	APERTURA	
	GERENTE			GERENTE	

DATOS DE COMUNICACIÓN		CÓDIGO DE LA COMUNICACIÓN	
TELÉFONO (UBICACIÓN)		NÚM.	(CÓDIGO)

PER SONAL DE LA SUCURSAL				
PUESTO	NUM.	NIVEL ACTUAL	SUCURSAL DONDE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE	OTRO PUESTO
JEFE DE SUCURSAL	1			
JEFE DE SERVICIO				
ENCARGADO DE SERVICIO PREPAGO				
OPERADOR DE PORTABILIDAD				
PERSONAL DE SERVICIO				
FAMILIAR MANEJADOR				
CLEROS GENERAL				
CONTADOR DE PUESTOS				
OTROS EMPLEADOS	1			

TCM-4000-F03-22

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

NUM. DE CONTROL:

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
"NOMBRE DE LA SUCURSAL"**

INTRODUCCIÓN O ANTECEDENTES

ANEXO	ACTA DE CABILDOS		PROCEDIMIENTO EMPLEO TELECOM	
	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO		OPUSCULO FOTOGRAFIA	
	CONTRATO DE COMPRA		PLANO TERRENO DE SUCURSAL	
	PLANO DIFUSIÓN DE SUCURSAL		REGISTRO DE ALQUILER	
	OTRO ANEXOS			

POBLACIÓN DIRECTAMENTE BENEFICIADA

LOCALIDAD DIRECTAMENTE BENEFICIADA (UBICACIÓN DE LA SUCURSAL)		
Superficie Terrestre (Km ²)		Población total directamente afectada (P.T.A.)
Total de habitantes		Población Urbana e Interior del País (P.U.I.)
Tasa de crecimiento (de cada año)		Población Rural del Interior del País (P.R.I.)

OTRAS LOCALIDADES BENEFICIADAS								
Localidad	Si antiguo	Distancia (km)	Superficie Terrestre (Km ²)	Población	Tasa de crecimiento	P.T.A.	P.U.I.	P.R.I.
TOTAL DE HABITANTES BENEFICIADOS			0					
POBLACIÓN / MERCADO PROBABLE			0					

TCM-4000-F03-22

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

REVISADO 2º D JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

GERENCIA

NUM. DE CONTROL: 00

E STUDIO DE FACTIBILIDAD "NOMBRE DE LA SUCURSAL"

VIVIENDA Y SERVICIOS PÚBLICOS

VIVIENDAS	CARTELAS
TOTALES	
Con Agua Entubada	
Con Energía Eléctrica	
Con Línea Telefónica	
Con Línea Cable a Satélite	

CONCEPTO	CARTELAS
Proveedores Regulares	
Localización	

ENTORNO ECONOMICO

SECTOR ECONOMICO	PORCENTAJE
Agricultura	
Carreteras	
Manufacturas	
Comercio	
Industria	
Servicios	
Otros	
TOTAL	100

ENTORNO COMERCIAL

INDICADOR DEMANDADO	SUCURSAL	CAJAS AUTOMÁTICAS
SE MUEVA		
BANK OF AMERICA		
BANCO DE MEXICO		
HSBC		
BANCA MEXICANA		
BBVA		
SANTANDER		
OTROS		
(Especificar País y Ciudad)		

COMERCIO	SUCURSAL	COMERCIO	SUCURSAL
ELBETRA		CFE	
COPPEL		CH. RD	
BAN EST		DICOM	
WALMART		OTRO:	
EDURNA			
FABSA			
TELMEX			

SEGURIDAD Y TRASLADO DE VALORES

Nombre de la Empresa de Fianza para el caso de sucursales		Unidad responsable de la Fianza en C. de	
Tipo de Seguridad Física		Equipo de Seguridad y Seguridad	
Medición del Riesgo de Tráfico de Valores	Por Empresa Fianzadora	Por Contrato Fianzador	Por Contrato de Seguridad y Fianzador
SECE CFAE (Subarrendatario)		Distancia a CFAE (km)	Carretera Agrícola (km)
Indicador de riesgo de robo de efectivo a corto plazo (seguros)			

COMENTARIOS ADICIONALES:

CUALIFICACION DE AUTORIZACION

FECHA	ELABORADO	REVISADO Y APROBADO
		NOMBRE DEL GERENTE REGIONAL O ESTATAL GERENTE REGIONAL O ESTATAL

TCM-4000-F03-22

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
"NOMBRE DE LA SUCURSAL"

INVERSIÓN FISCAL

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CONSIDERACIONES
ANILLO					
COMPUTERIZA DEL LOCAL	PCGSA				
OTRO					
SUBTOTAL ANILLO					
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CONSIDERACIONES
MOBILIARIO					
ESCITORIO					
SILLA					
ARMARIO					
ESTANTE					
PRE-ACONDICIONADO					
TELEFONO DE BARRA					
CENTRO DE BARRAS					
CENTRO DE BARRAS					
TELEFONO					
SUBTOTAL MOBILIARIO					
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CONSIDERACIONES
IMPRESORA OFICINA					
TELERO DE BARRA PARA SUCURSAL					
TELERO DE BARRA PARA SUCURSAL					
OTRO					
SUBTOTAL IMPRESORA OFICINA					
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CONSIDERACIONES
EQUIPO DE COMPUTO DE INFORMACION					
EQUIPO COMPLETO DE COMPUTO (SOFTWARE, MANEJO, RECAUDO Y MANTEN)					
IMPRESORA					
MODEMO - COMPUTADOR					
PC FAX					
EQUIPO DE COMUNICACION					
OTRO					
SUBTOTAL EQUIPO DE COMPUTO DE INFORMACION					
DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CONSIDERACIONES
ACONDICIONAMIENTO DE LOCAL					
PINTA DE PARED PARA LOCAL					
PINTA PARA PARED PARA LOCAL					
ILUMINACION					
VENTANILLA DE MOSTRAR PRODUCTOS					
MOBILIARIO					
PUERTA ACCESO AL INTERIOR DE LA SUCURSAL					
MURO DE VENTANILLA					
BIENES PERSONALES					
INSTALACION ELECTRICA					
INSTALACION TELEFONICA					
OTRO					
SUBTOTAL ACONDICIONAMIENTO DE LOCAL					

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

REVISADO 2 a JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22



GERENCIA

NUM. DE CONTROL:

--	--	--

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
"NOMBRE DE LA SUCURSAL"

INVERSIÓN INICIAL (Continuación)

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA:					
RENDIMIENTO Y LÍNEAS TELEFÓNICAS					
PUNTO UNICO (PUBLICIDAD INTERNA)					
POSTAL BLANCA					
POSTAL PARA EL PUEBLO (SISTEMA)					
POSTAL COMERCIAL (S)					
LETREDO "ALTA DE EMERGENCIA"					
LETREDO "ACCESO RESTRICTADO"					
LETREDO "EXTINGUIDO"					
LETREDO "NO PLANEO"					
OTRO					
SUBTOTAL INFRAESTRUCTURA		 	 	 	
RECURSOS:					
RECURSOS					
ALTA DE EMERGENCIA					
ALTA DE EMERGENCIA					
ALTA DE EMERGENCIA					
ALTA DE EMERGENCIA DE LA FAMILIA					
ALTA DE EMERGENCIA					
OTRO					
SUBTOTAL RECURSOS		 	 	 	
OPERAÇÕES:					
OPERAÇÕES					
OPERAÇÕES (ALTA DE EMERGENCIA)					
OPERAÇÕES (ALTA DE EMERGENCIA)					
SUBTOTAL OPERACIONES		 	 	 	
TOTAL INVERSIÓN INICIAL		 	 	 	

COMENTARIOS ADICIONALES

CUADRO DE AUTORIZACION

FECHA	ELABORADO	REVISADO Y APROBADO
DIRECTOR DEL CENTRO REGIONAL ESTATAL GERENTE REGIONAL ESTATAL		

TCM-4000-F03-22

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

REVISADO 29 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**



**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
"NOMBRE DE LA SUCCURSAL"**

GERENCIA

NUM. DE CONTROL: _____

NOMBRE DEL ESTIMADO (PRIMER SEMESTRE)

SERVICIO	VALORES ESTIMADOS		VALORES ESTIMADOS		VALORES ESTIMADOS		VALORES ESTIMADOS		VALORES ESTIMADOS		VALORES ESTIMADOS	
	VALOR ESTIMADO	IMPORTE ESTIMADO	VALOR ESTIMADO	IMPORTE ESTIMADO	VALOR ESTIMADO	IMPORTE ESTIMADO	VALOR ESTIMADO	IMPORTE ESTIMADO	VALOR ESTIMADO	IMPORTE ESTIMADO	VALOR ESTIMADO	IMPORTE ESTIMADO
LINEAS TELEFÓNICAS												
Constitución de líneas												
Operación de líneas												
Mantenimiento de líneas												
Operación de líneas												
Mantenimiento de líneas												
Operación de líneas												
Mantenimiento de líneas												
Operación de líneas	0		0		0		0		0		0	
Equipos y mobiliario												
PT												
MA												
M												
OPTEL												
MANTENIMIENTO DE TELÉFONOS												
MANTENIMIENTO												
PT												
MANTENIMIENTO DE TELÉFONOS												
MANTENIMIENTO												
MANTENIMIENTO DE TELÉFONOS												
MANTENIMIENTO												
MANTENIMIENTO DE TELÉFONOS												
MANTENIMIENTO												
MANTENIMIENTO DE TELÉFONOS	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

TCM-4000-F03-22

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

REVISADO 2:0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22



ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
"NOMBRE DE LA SUCURSAL"

GERENCIA

NÚM. DE CONTROL: _____ DE _____ DE _____

NOMBRE Y ESTADO (PRIMER BIMESTRE)

INDICADOR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calificación nacional										
Calificación por estado										
Operaciones programadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OPERACIONES PROGRAMADAS (MILES)										
Tráfico en el sistema con tráfico en el sistema										
Tráfico en el sistema										
Pago de Tráfico de Llamadas y otros										
Tráfico de Llamadas y otros										
Pago de Llamadas de Emergencia (911, 912, etc.)										
Costos de Servicio										
Operaciones programadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OPERACIONES TOTALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

COMENTARIOS RELEVANTES

CLAVE DE OPERACIONES

Clave	Descripción	Referencia
		NOMBRE DE GERENCIA REGIONAL ESTADAL
		GERENCIA REGIONAL ESTADAL

TCM-4000-F03-22

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

REVISADO 2.0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

NO RESOLVIDO Y REVISADO: INDICADO EN EL BARRIL

NÚM. DE CONTROL: _____

CÓDIGO	VALORES		VALORES		VALORES		VALORES		VALORES		VALORES	
	ESTADO	ESTADO	ESTADO	ESTADO	ESTADO	ESTADO	ESTADO	ESTADO	ESTADO	ESTADO	ESTADO	ESTADO
CONCEPTOS DE INGRESOS												
Expendido Nacional Seguro												
Expendido Nacional A Servicio												
Pagados Nacionales												
Pagados Nacionales Seguros												
Reservaciones (Seguros)												
Reservaciones (Seguros)												
Pagos de los Intereses												
Operaciones Cero Balances	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONCEPTOS POR CONTABILIDAD (BALANZOS)												
CFE												
PRO												
SE												
CUPI												
GOBIERNO DEL EDO												
ESTADOS												
SE												
VENTA DE TONOS												
TONOS												
OTROS SERVICIOS												
Operaciones Cero Balances	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

[Handwritten signatures and initials]

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

REVISADO 2º JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

NO REVISAR Y FIRMAR SI NO SE UNICO CON EL REVISOR

OPERACIONES ESTATALES		ESTADO DE GUERRERO		ESTADO DE MORELOS		ESTADO DE QUERÉTARO		ESTADO DE VERACRUZ		
OPERACIONES ESTATALES										
Expendio federal										
Expendio estatal										
Operaciones regionales	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
OPERACIONES REGIONALES										
NOMBRE DE LA SUCURSAL										
Expendio federal										
Expendio estatal										
Operaciones regionales	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
OPERACIONES TOTALES	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

LINEA DE FECHA DE FIRMAS

--	--

CLASE DE AUTORIZACIÓN

CLASE	CLASIFICACIÓN	DETALLE
	La Gerencia Local	NOMBRE DEL GERENTE REGIONAL O LOCAL
	Gerencia Central	NOMBRE REGIONAL O LOCAL

TCM-4000-F03-22

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

REVISADO 20 JUN 2022

R

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**



ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
"NOMBRE DE LA SUCURSAL"

GERENCIA

NUM. DE CONTROL: 00 00 00

FLUJO DE EFECTIVO EN CAJA (simulador)											
Mes	Cuentas de crédito	Servicio recibido (debe a nosotros)	Ingresos por servicios	Egresos por servicios	Gastos por venta de mercancías	Estimado de Gastos			Pagos de Pagos de Gastos	Límite de Crédito en Caja	Saldo al Inicio de Mes
						Personal	Material	Préstamos			
1	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
2	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
3	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
4	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
5	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
6	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
7	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
8	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
9	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
10	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
11	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
12	\$0.00		\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00
TOTAL			\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00		\$0.00

RELACIÓN DE OPERACIONES				PRODUCTIVIDAD			
Mes	Recepción de órdenes	Entregas de órdenes	Costo de órdenes	Costo	Ordenes por asignado	Ordenes por asignado	% Completado
1	0	0	0	0	0	0	0%
2	0	0	0	0	0	0	0%
3	0	0	0	0	0	0	0%
4	0	0	0	0	0	0	0%
5	0	0	0	0	0	0	0%
6	0	0	0	0	0	0	0%
7	0	0	0	0	0	0	0%
8	0	0	0	0	0	0	0%
9	0	0	0	0	0	0	0%
10	0	0	0	0	0	0	0%
11	0	0	0	0	0	0	0%
12	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0%

Observaciones:

Observaciones adicionales (Forma Reservada)

Observaciones adicionales (Forma Reservada)

CÓDIGO DE ASESORIA	CLAVE	RESP. Y NOMBRE
NOMBRE DEL GERENTE REGIONAL O SUB GERENTE REGIONAL O ESTATAL		

TCM-4000-F03-22

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

REVISADO 2 9 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
"NOMBRE DE LA SUCURSAL"**

COSTOS DE OPERACIÓN

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD SUCURSAL	COSTO UNIDAD	COSTO SUCURSAL	COSTO GLOBAL	DETALLES
SERVICIO A PASAJEROS						
RENTA DE PASAJEROS	PERSONA					
COMIDA	PERSONA					
		8		8	8	
SERVICIO TÉCNICO						
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
		8		8	8	
SERVICIO DE MANTENIMIENTO						
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
		8		8	8	
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS						
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
RENTA DE SERVIDORES	PERSONA					
		8		8	8	

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22



NUM DE CONTROL: 00 00 0

GERENCIA

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
"NOMBRE DE LA SUCURSAL"

COSTOS DE OPERACIÓN (continuación)

UNIDADES	UNIDAD	CANTIDAD MENSUAL	COSTO UNIDAD	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL	DESIGNACIONES
LA-104						
UNIFORMES PARA EL PERSONAL	UNDA					
TRABAJO DE SERVICIO PARA LA LECTURA	PLA					
SUBTOTAL TRABAJOS DE SERVICIO						
TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN				\$		

COMENTARIOS ADICIONALES

Empty box for additional comments.

CUADRO DE AUTORIZACIÓN

FECHA	ELABORADO	REVISADO Y AUTORIZADO
	Sr. Gerente Técnico General Gerente General	Representante del Gerente Regional o Estatal Gerente Regional o Estatal

TCM-4000-F03-22

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

REVISADO 2-0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
"NOMBRE DE LA SUCURSAL"

EVALUACIÓN ECONÓMICA

INVERSIÓN INICIAL	\$	-
-------------------	----	---

Mes	Ingresos por comisiones	Costos de Operación	Utilidad Neta
1	\$ -	\$ -	\$0.00
2	\$ -	\$ -	\$0.00
3	\$ -	\$ -	\$0.00
4	\$ -	\$ -	\$0.00
5	\$ -	\$ -	\$0.00
6	\$ -	\$ -	\$0.00
7	\$ -	\$ -	\$0.00
8	\$ -	\$ -	\$0.00
9	\$ -	\$ -	\$0.00
10	\$ -	\$ -	\$0.00
11	\$ -	\$ -	\$0.00
12	\$ -	\$ -	\$0.00
Total	\$ -	\$ -	\$0.00

Recuperación de la Inversión (ROI)	Período de Recuperación

NOTA: Estos datos se capturan de forma automática mediante formularios de control de flujo.

CUADRO DE AUTORIZACIÓN

FECHA	ELABORÓ	APROBÓ
		NOMBRE DEL GERENTE REGIONAL O ESTATAL GERENTE REGIONAL O ESTATAL

TCM-4000-F03-22

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

REVISADO 29 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
FORMATO TCM-4000-F03-22

El Formato se encuentra en un archivo en Excel y se divide en 7 hojas:

1. Datos
2. Inversión Inicial
3. Ingresos 1er. Semestre
4. Ingresos 2do. Semestre
5. Flujo de Efectivo
6. Costos de Operación
7. Viabilidad

1.- DATOS

Como parte de un Estudio Socio-Económico, la Gerencia Regional o Estatal captura:

- ✓ Datos de la Sucursal
- ✓ Localidad directamente beneficiada
- ✓ Otras localidades beneficiadas
- ✓ Vivienda y servicios públicos
- ✓ Entorno económico
- ✓ Entorno comercial
- ✓ Seguridad y traslado de valores

2.- INVERSIÓN INICIAL

Para realizar la apertura, la Sucursal generará cierta cantidad de dinero que es necesario invertir para obtener los recursos mínimos necesarios. Como son:

- ❖ Costos por:
 - ✓ Inmueble (Arrendamiento o comodato).
 - ✓ Mobiliario
 - ✓ Material de Oficina
 - ✓ Equipo de cómputo e informática
 - ✓ Acondicionamiento del local
 - ✓ Imagen y Señalización
 - ✓ Seguridad
 - ✓ Otros costos para apertura.

Los costos de inversión inicial se reflejan de forma automática en la hoja "Viabilidad".

3.- INGRESOS 1ER. SEMESTRE y 4.- INGRESOS 2DO SEMESTRE

En ambas hojas, la Gerencia Regional o Estatal estimará cuantas operaciones por servicio (Giro Telefónico, Cobranza, Telegramas y Servicios Bancarios) y su importe tendrá la Sucursal de manera mensual, durante el primer semestre que operaría la Sucursal asimismo para su segundo semestre de operación.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

Los ingresos estimados se reflejan de forma automática en la hoja "Viabilidad", mes a mes, basándonos en lo establecido en el Libro Tarifario.

- Para el caso de Giro Telegráfico Nacional Expedido y Pagado se divide en 2, para equilibrar la carga con la Sucursal que cierra el ciclo de la operación. Por ejemplo: 1 giro telegráfico de 1000 pesos expedido, generará en la Sucursal, 60 pesos, pero al no ser esta misma Sucursal quien paga el giro, es por eso que sólo ingresan 30 pesos a la caja de quien expide. El mismo caso será cuando realiza un pago de giro.
- En los casos de cobranza, se está cobrando la tarifa de porcentaje por monto situado, aplicando el más bajo. Ejemplo 1 pago de CFE de 500 pesos, ingresará 7.50 pesos.

5.- FLUJO DE EFECTIVO

En esta hoja se muestra un simulador del flujo del efectivo que tendrá la Sucursal, basándose en el volumen e importe de operaciones, registrados en las hojas Ingresos Estimados del primer y segundo semestre.

Se podrá capturar por cada mes de operación:

- Efectivo de las remesas recibidas (de ser necesario) en la Sucursal.
- Efectivo de las remesas a enviar (de ser necesario) de la Sucursal hacia la Gerencia Estatal.
- Si fuera el caso, el número de traslados de la ETV (promedio mensual). Dato que aparece de forma automática en la hoja "Costos de Operación".

Con esta hoja, la Gerencia Estatal podrá conocer:

- La relación de operaciones (Cuántas operaciones reciben y/o entregan efectivo).
- Productividad probable (en base a 72 operaciones por día por empleado)
- Tipo de Sucursal (Pagadora o Expedidora; Concentradora o Dispensora de efectivo).

6.- COSTOS DE OPERACIÓN

En esta hoja, se muestran los costos de operación mensuales, que tendrá la Sucursal, a partir del inicio de operaciones hasta un año.

❖ Los costos de operación descritos son:

- ✓ Inmueble (Arrendamiento).
- ✓ Recursos humanos (sueldos del personal)
- ✓ Servicios básicos (pago de energía eléctrica, teléfono, etc.)
- ✓ Traslado de valores (costos por ETV, conducto personal, viaje especial y accesorios para ETV).
- ✓ Otros costos de operación.

Los costos de operación se reflejan de forma automática en la hoja "Viabilidad", resultado de dividir el costo total anual entre los 12 meses del año.

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

REVISADO 2 8 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

7.- SECCIÓN "VIABILIDAD" (EVALUACIÓN ECONÓMICA)

Los datos se registrarán de manera automática, mediante fórmulas definidas para ello.

- Los ingresos mensuales son los obtenidos mediante las comisiones de las operaciones realizadas en la Sucursal. Las tarifas de las comisiones se encuentran en el Libro Tarifario vigente.
- Los costos de operación mensuales son resultado de dividir el total de los costos de operación entre los 12 meses del año.
- La utilidad neta mensual es resultado de la resta de los ingresos por comisiones menos los costos de operación.
- La Recuperación de la Inversión (ROI) = $\frac{\text{Utilidad Neta Anual} - \text{Inversión Inicial}}{\text{Inversión Inicial}}$
 - Si el resultado del ROI es mayor a 0 (cero), por lo tanto, se determina que la Sucursal es FACTIBLE para su apertura.
 - Si el resultado del ROI es igual o menor a 0 (cero), por lo tanto, se determina que la Sucursal NO ES FACTIBLE para su apertura.
- El Periodo de Recuperación solo aparecerá cuando la utilidad neta anual es positiva.
 - Si ROI > 0, se aparece la leyenda "Inversión recuperada" con los meses en que ocurre la recuperación.
 - Si ROI < 0, aparece la leyenda "Inversión no recuperada en un año".

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

REVISADO 2 8 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

LISTADO DE EQUIPAMIENTO PARA LA APERTURA DE LA SUCURSAL
TCM-4000-F04-22



DIRECCIÓN DE RED DE SUCURSALES
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN

LISTADO DE EQUIPAMIENTO PARA LA APERTURA DE LA SUCURSAL

EQUIPO	EXISTENCIA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
EQUIPO DE COMPUTO			
IMPRESORA			
PLUMAS			
LECTOR ÓPTICO			
UPS			
REGULADOR			

FIRMA
GERENTE REGIONAL Y/O ESTATAL

INSTRUCTIVO DE LLENADO



DIRECCIÓN DE RED DE SUCURSALES
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN

LISTADO DE EQUIPAMIENTO PARA LA APERTURA DE LA SUCURSAL

EQUIPO	EXISTENCIA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
EQUIPO DE COMPUTO			
IMPRESORA			
PLUMAS	1	1	2
LECTOR ÓPTICO			
UPS			
REGULADOR			

FIRMA
GERENTE REGIONAL Y/O ESTATAL

TCM-4000-F04-22

La Gerencia Regional o Estatal deberá capturar:

1. Por cada equipo que necesite para la apertura, deberá colocar una "x" en la columna "NO". Si se cuenta con el equipo deberá colocar una "x" en la columna "SI".
2. Descripción de la observación referente al equipo, de ser necesario.
3. Nombre y firma del Gerente Regional o Gerente 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 PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y
ESTATALES**

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

**MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA APERTURA DE SUCURSALES
TCM-4000-F05-22**

Telecomm.

DIRECCIÓN DE RED DE SUCURSALES
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN

FORMATO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA APERTURA DE SUCURSALES

Fecha:

ACTIVIDAD	INSTALADA	NO INSTALADA	OBSERVACIONES
CÁMARA DE SEGURIDAD			
INSTALACIÓN DE PANELES DE ALARMA			
BOTÓN DE PÁNICO			
CÁMARA DE SEGURIDAD (MÓDULO DE ALARMA)			
SEÑALIZADOR DE ALARMA Y ALARMAS			
ALARMA DE SEGURIDAD (PUNTO DE)			

GERENTE ESTATAL

COMENTARIO:

TCM-4000-F05-22

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

REVISADO 270 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

INSTRUCTIVO DE LLENADO



DIRECCIÓN DE RED DE SUCURSALES
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN

FORMATO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA APERTURA DE SUCURSALES

Fecha:

ACTIVIDAD	INSTALADA	NO INSTALADA	OBSERVACIONES
CÁMARA DE SEGURIDAD			
INSTALACIÓN DE PANEL DE ALARMA			
BOTÓN DE PÁNICO	1	1	2
CABLEADO DE COMPUERTAS (CABLEADO)			
SANITIZACIÓN Y MANTENIMIENTO ALIOMANTEL			
CÁMARA DE SEGURIDAD (PERSONAL)			
3			
GERENTE INSTAL.			

COMENTARIO:

4

La Gerencia Regional o Estatal deberá capturar:

1. Por cada equipo (actividad) que necesite para la apertura, deberá colocar una "x" en la columna "NO INSTALADA". Si se cuenta con el equipo deberá colocar una "x" en la columna "INSTALADA".
2. Descripción de la observación referente al equipo, de ser necesario.
3. Nombre y firma del Gerente Regional o Gerente Estatal.
4. Comentario que se desee realizar sobre las medidas de seguridad.


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

REVISADO 2.0 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

**ACUERDO PARA EL CIERRE DE SUCURSAL
TCM-4000-F06-22**

		ACUERDO PARA EL CIERRE DE SUCURSAL		Número: EGS:	
SUSPENSIÓN TEMPORAL <input type="checkbox"/>	CIERRE TEMPORAL <input type="checkbox"/>	CIERRE DEFINITIVO <input type="checkbox"/>	FECHA DEL CIERRE:		
DATOS DE LA SUCURSAL		FECHA DEL CIERRE:		SOLICITA:	
NOMBRE DE LA SUCURSAL: NO. DE REGISTRO: ESTADO: MUNICIPIO: LOCALIDAD: AMBITO: POBLACION BENEFICIADA:				GERENTE ESTATAL	
Motivo del cierre de la sucursal:			Acciones realizadas para evitar el cierre de la sucursal:		
Documentación soporte de las acciones realizadas previas al cierre de la sucursal:			VISTO BUENO:		AUTORIZA:
<small> Fundamento Legal: Precedente B del artículo 20 del Estatuto Orgánico vigente establece: "Correspondiente a la Dirección de Operaciones Telefónicas, coordinar, supervisar y hacer cumplir la ejecución oportuna, eficaz de los planes y programas de trabajo relativos a la operación de los Centros de Registros y Tarifados y de las sucursales telefónicas que realicen encomendados, así como participar y colaborar con otras Direcciones en la coordinación y supervisión de los Centros de Registros y Tarifados de los circuitos planes y programas de trabajo de Organismo". </small>			GERENTE REGIONAL		DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES
VISTO BUENO		VISTO BUENO		VISTO BUENO	
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN		GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SITUACION		GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACION	
				GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	

TCM-4000-F06-22

TCM-4000-F06-22


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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

INSTRUCTIVO DE LLENADO

		ACUERDO PARA EL CIERRE DE SUCURSAL		Numero: EDS: <input type="text"/>	
SUSPENSIÓN TEMPORAL 1	CIERRE TEMPORAL 1	CIERRE DEFINITIVO 1	FECHA TRANSITE 2	9	
DATOS DE LA SUCURSAL		FECHA DEL CIERRE: 3		SOLICITA:	
NOMBRE DE LA SUCURSAL NO. DE REGISTRO ESTADO MUNICIPIO 4 LOCALIDAD AMBITO POBLACIÓN BENEFICIADA				8	
Motivo del cierre de la sucursal: 5		Acciones realizadas para evitar el cierre de la sucursal: 6			
Documentación soporte de las acciones realizadas previas al cierre de la sucursal: 7		VISTO BUENO:		AUTORIZA: 14	
<small> Fundamento Legal: Fracción II del artículo 26 del Estatuto Orgánico vigente establece: "Correspondiente a la Dirección de Comunicaciones Telegráficas coordinar, supervisar y hacer cumplir la ejecución oportuna y eficaz de las acciones y programas de trabajo relativos a la operación de las Gerencias Regionales y Estatales y de las sucursales telegráficas que se hayan encomendado, así como para crear y mantener con estas Direcciones en la coordinación y supervisión, en las Gerencias Regionales y Estatales, de las oficinas y programas de trabajo del Organismo". </small>		GERENTE REGIONAL		DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES	
VISTO BUENO 10 SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN		VISTO BUENO 11 GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO		VISTO BUENO 12 GERENTE DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	
				VISTO BUENO 13 GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	

TCM-4000-104-22

TCM-4000-F06-22

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

La Gerencia Regional o Estatal deberá capturar:

1. Una "X" según el tipo de cierre que se desea realizar.
2. El día, mes y año de elaboración del Acuerdo.
3. El día, mes y año en que se realizará el cierre de la Sucursal.
4. Los datos de la Sucursal:
 - a. Nombre de la Sucursal que cierra.
 - b. El número de registro de la Sucursal que cierra.
 - c. El nombre del Estado de la República Mexicana donde se ubica la Sucursal que cierra.
 - d. El nombre del municipio donde se ubica la Sucursal que cierra.
 - e. El nombre de la localidad o colonia donde se ubica la Sucursal que cierra.
 - f. El ámbito (rural o urbano) donde se ubica la Sucursal que cierra.
 - g. La población beneficiada de la Sucursal que cierra.
5. Una descripción del motivo del cierre de la Sucursal.
6. Descripción de las acciones realizadas para evitar el cierre de la Sucursal.
7. El detalle de la documentación soporte de las acciones realizadas para evitar el cierre de la Sucursal.
8. Nombre y firma del Gerente Regional o Estatal correspondiente.

La Gerencia de Procedimientos de Operación deberá capturar y/o recabar:

9. El número consecutivo y el año respectivo para identificar el acuerdo.
10. Nombre y firma del Subdirector de Procesos y Supervisión para su visto bueno.
11. Nombre y firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios para su visto bueno.
12. Nombre y firma del Gerente de Procedimientos de Operación para su visto bueno.
13. Nombre y firma del Gerente de Supervisión de Sucursales para su visto bueno.
14. Nombre y firma del Director de la Red de Sucursales para autorizar el cierre de Sucursal.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

CONFIRMACIÓN DE DATOS DE NUEVA SUCURSAL
TCM-4110-F01-22



CONFIRMACIÓN DE DATOS
Movimientos de Sucursales

GERENCIA REGIONAL ____ ESTATAL ____ EN		
Indicar tipo de movimiento:		
APERTURA DE NUEVA SUCURSAL ____	REAPERTURA DE SUCURSAL ____ (EN CASO DE HABER CERRADO POR MÁS DE 180 DÍAS)	
REINICIO DE OPERACIONES ____	CAMBIO DE DOMICILIO (MISMA LOCALIDAD Y MUNICIPIO) ____	MODIFICACIÓN DE HORARIO ____
Indicar modalidad de Sucursal:		
SUCURSAL TELEGRÁFICA ____		
REGISTRO Y NOMBRE DE LA SUCURSAL		
VENTANILLA REMOTA ____		
NOMBRE DE VENTANILLA REMOTA		
INDICAR REGISTRO Y NOMBRE DE LA SUCURSAL CENTRALIZADORA		
FECHA PROPUESTA PARA EL MOVIMIENTO:		
NOMBRE DEL MUNICIPIO EN QUE SE UBICA (nombre completo registrado en INEGI):		
NOMBRE DE LA LOCALIDAD EN QUE SE UBICA (nombre completo registrado en INEGI):		
CLAVE INEGI de 9 números (clave estado XX, municipio XXX y localidad XXXX) ejemplo 010010001:		
TIPO DE POBLACIÓN (Urbano, Rural, etc.):		
NOMBRE DE LA CALLE EN QUE SE UBICA:		
NÚMERO EXTERIOR:		
NÚMERO INTERIOR:		
NOMBRE DE LA COLONIA EN QUE SE UBICA:		
ENTRE CALLE 1:		
ENTRE CALLE 2:		
REFERENCIA DE UBICACIÓN: (Para baja Presidencia, etc.)		
I.V.A. DE LA REGIÓN:		
INDICAR SI SE UBICA EN ZONA FRONTERIZA:		

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22



CONFIRMACIÓN DE DATOS
Movimientos de Sucursales

CÓDIGO POSTAL:	
CLAVE LADA:	
NÚMERO DE TELÉFONO:	
NÚMERO DE FAX:	
DÍAS HÁBILES: (Indicar los días que laborará, ejemplo: Lunes a viernes, miércoles a domingo, etc.)	
HORARIO DE OFICINA en días hábiles:	
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO en días hábiles:	
GUARDIAS QUE LABORA: (Previa Autorización tramitada con el Gerente de Procedimientos de Operación)	
HORARIO DE OFICINA de las guardias autorizadas:	
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO de las guardias autorizadas:	
LATITUD (Coordenadas de ubicación con seis decimales) ejemplo: 12.012345 debidamente validada	
LONGITUD (Coordenadas de ubicación con seis decimales) ejemplo: -101.012345 debidamente validada	
NOMBRE del Encargado/Jefe Sucursal:	
NIVEL salarial del Encargado/Jefe Sucursal:	
Indicar si el Jefe/Encargado es de nuevo ingreso o si es por Cambio de Adscripción:	
CORREO INTRANET en Sucursal:	
TOTAL DE PERSONAL EN LA SUCURSAL (incluyendo al Jefe/Encargado):	
En su caso, indicar el número de operadores de ventanilla por turno (matutino y vespertino):	
Indicar el número de ventanillas en la sucursal:	
Indicar cuántas ventanillas están en operación:	

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

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

Indicar cuántos equipos de cómputo tiene:	
En caso de Suspensión / Cierre de la sucursal, indicar NOMBRE Y REGISTRO de la Sucursal que pueda atender los asuntos pendientes:	
TIPO DE COMUNICACIÓN 1:	
TIPO DE COMUNICACIÓN 2 (en caso de contingencia):	
SERVICIO DE REPARTO A DOMICILIO, indicar si lo proporcionará:	
Indicar el número de mensajeros (por turno, en su caso):	
Indicar si el reparto es realizado con apoyo de Jefe Sucursal, por falta de mensajero:	
SERVICIO DE REPARTO CENTRALIZADO, indicar registro y nombre de la Sucursal de reparto centralizadora, en su caso:	

ELABORÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA
CARGO	CARGO

ESTE FORMATO DEBERÁ ENVIARSE, VÍA CORREO ELECTRÓNICO, PARA REVISIÓN DE DATOS Y ASIGNACIÓN DE REGISTRO DE SUCURSAL, A LA COORDINACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS (vanessa.hernandez@telecomm.gob.mx)

LA COORDINACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS PROPORCIONA VÍA CORREO ELECTRÓNICO, EL REGISTRO DE LA SUCURSAL, Y EN CASO DE QUE SE REQUIERA, SOLICITA LA CORRECCIÓN DE DATOS.

UNA VEZ CORREGIDO EN LA GERENCIA REGIONAL O ESTATAL, SE IMPRIME PARA RECABAR LAS FIRMAS DE QUIEN HAYA ELABORADO Y DE QUIEN AUTORIZA, Y LA COPIA ESCANEADA SE ENVÍA NUEVAMENTE A LA COORDINACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS PARA QUE SE INICIE EL TRÁMITE DE ALTA DE LA SUCURSAL EN ÁREAS CENTRALES INVOLUCRADAS.

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

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

INSTRUCTIVO DE LLENADO



CONFIRMACIÓN DE DATOS
Movimientos de Sucursales

GERENCIA REGIONAL ____ ESTATAL ____ EN ①	
Indicar tipo de movimiento ②	
APERTURA DE NUEVA SUCURSAL ____	REAPERTURA DE SUCURSAL ____ (EN CASO DE HABER CERRADO POR MÁS DE 180 DÍAS)
REINICIO DE OPERACIONES ____	CAMBIO DE DOMICILIO (MISMA LOCALIDAD Y MUNICIPIO) ____
	MODIFICACION DE HORARIO ____
Indicar modalidad de Sucursal	
SUCURSAL TELEGRAFICA ____	③
REGISTRO Y NOMBRE DE LA SUCURSAL	
VENTANILLA REMOTA ____	④
NOMBRE DE VENTANILLA REMOTA	⑤
INDICAR REGISTRO Y NOMBRE DE LA SUCURSAL CENTRALIZADORA	⑥
FECHA PROPUESTA PARA EL MOVIMIENTO:	⑦
NOMBRE DEL MUNICIPIO EN QUE SE UBICA (nombre completo registrado en INEGI):	⑧
NOMBRE DE LA LOCALIDAD EN QUE SE UBICA (nombre completo registrado en INEGI):	⑨
CLAVE INEGI de 9 números (clave estado XX, municipio XXX y localidad XXXX) ejemplo 010010001:	⑩
TIPO DE POBLACIÓN (Urbano, Rural, etc.):	⑪
NOMBRE DE LA CALLE EN QUE SE UBICA:	⑫
NÚMERO EXTERIOR:	⑬
NÚMERO INTERIOR:	⑭
NOMBRE DE LA COLONIA EN QUE SE UBICA:	⑮
ENTRE CALLE 1:	⑯
ENTRE CALLE 2:	⑰
REFERENCIA DE UBICACIÓN: (Punta baja, Presidencia, etc.)	⑱
I.V.A. DE LA REGIÓN:	⑲
INDICAR SI SE UBICA EN ZONA FRONTERIZA:	⑳

HOJA 1 DE 3

TCM4110-F01-22

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22



CONFIRMACIÓN DE DATOS

Movimientos de Sucursales

CÓDIGO POSTAL:	(31)
CLAVE LADA:	(32)
NÚMERO DE TELÉFONO:	(33)
NÚMERO DE FAX:	(34)
DÍAS HÁBILES: (Indicar los días que laborará, ejemplo: Lunes a viernes, miércoles a domingo, etc.)	(35)
HORARIO DE OFICINA en días hábiles:	(36)
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO en días hábiles:	(37)
GUARDIAS QUE LABORA: (Previa Autorización tramitada con el Gerente de Procedimientos de Operación)	(38)
HORARIO DE OFICINA de las guardias autorizadas:	(39)
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO de las guardias autorizadas:	(40)
LATITUD (Coordenadas de ubicación con seis decimales) ejemplo: 12.012345 debidamente validada	(41)
LONGITUD (Coordenadas de ubicación con seis decimales) ejemplo: -101.012345 debidamente validada	(42)
NOMBRE del Encargado/Jefe Sucursal:	(43)
NIVEL salarial del Encargado/Jefe Sucursal:	(44)
Indicar si el Jefe/Encargado es de nuevo ingreso o si es por Cambio de Adscripción:	(45)
CORREO INTRANET en Sucursal:	(46)
TOTAL DE PERSONAL EN LA SUCURSAL (incluyendo al Jefe/Encargado):	(47)
En su caso, indicar el número de operadores de ventanilla por turno (matutino y vespertino):	(48)
Indicar el número de ventanillas en la sucursal:	(49)
Indicar cuántas ventanillas están en operación:	(50)

HOJA 2 DE 3

TCM 4110 011 22

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**



CONFIRMACIÓN DE DATOS
Movimientos de Sucursales

Indicar cuántos equipos de cómputo tiene:	41
En caso de Suspensión / Cierre de la sucursal, indicar NOMBRE Y REGISTRO de la Sucursal que pueda atender los asuntos pendientes:	42
TIPO DE COMUNICACIÓN 1:	43
TIPO DE COMUNICACIÓN 2 (en caso de contingencia):	43
SERVICIO DE REPARTO A DOMICILIO, indicar si lo proporcionará:	44
Indicar el número de mensajeros (por turno, en su caso):	45
Indicar si el reparto es realizado con apoyo de Jefe Sucursal, por falta de mensajero:	46
SERVICIO DE REPARTO CENTRALIZADO, indicar registro y nombre de la Sucursal de reparto centralizadora, en su caso:	47

ELABORÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA
48 CARGO	49 CARGO

ESTE FORMATO DEBERÁ ENVIARSE, VÍA CORREO ELECTRÓNICO, PARA REVISIÓN DE DATOS Y ASIGNACIÓN DE REGISTRO DE SUCURSAL, A LA COORDINACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS (vanessa.hernandez@telecomm.gob.mx)

LA COORDINACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS PROPORCIONA VÍA CORREO ELECTRÓNICO, EL REGISTRO DE LA SUCURSAL, Y EN CASO DE QUE SE REQUIERA, SOLICITA LA CORRECCIÓN DE DATOS.

UNA VEZ CORREGIDO EN LA GERENCIA REGIONAL O ESTATAL, SE IMPRIME PARA RECABAR LAS FIRMAS DE QUIEN HAYA ELABORADO Y DE QUIEN AUTORIZA, Y LA COPIA ESCANEADA SE ENVÍA NUEVAMENTE A LA COORDINACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS PARA QUE SE INICIE EL TRÁMITE DE ALTA DE LA SUCURSAL EN ÁREAS CENTRALES INVOLUCRADAS.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

La Gerencia Regional o Estatal deberá capturar:

1. El nombre de la Gerencia Regional o Estatal que elabora el formato.
2. Una "X" según el tipo de movimiento que se desea realizar o indicar la fecha de aplicación.
3. Una "X" según la modalidad de la Sucursal.
4. En caso de Sucursal, anotar registro y nombre.
5. En caso de ventanilla remota, anotar nombre y registro asignado, así como nombre de la Sucursal Centralizadora.
6. Anotar día, mes y año propuesta para el movimiento.
7. El Municipio en que se ubica la Sucursal.
8. La Localidad en que se ubica la Sucursal.
9. Clave INEGI (clave estado, municipio y localidad).
10. Especificar el tipo de población (urbano, rural, etc).
11. Nombre de la calle donde se ubica, o esquina con qué calle, o alguna otra referencia para su ubicación.
12. Número exterior.
13. Número interior.
14. Colonia en que se ubica la Sucursal.
15. Entre que calle se ubica, o esquina con qué calle, o alguna otra referencia para su ubicación.
16. Entre que calle se ubica, o esquina con qué calle, o alguna otra referencia para su ubicación.
17. Indicar donde se encuentra la Sucursal (Planta baja, Presidencia, etc).
18. El Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) correspondiente a la región donde se ubica la Sucursal.
19. Especificar si la Sucursal se encuentra en zona fronteriza.
20. Código postal (cinco números) en que se ubica la Sucursal.
21. Clave lada de la localidad donde se ubica la Sucursal.
22. Número de teléfono de la Sucursal (dato obligatorio).
23. Número de fax de la Sucursal, cuando aplique.
24. Días laborables de la Sucursal.
25. Horario de oficina de la Sucursal.
26. Horario de atención al público de la Sucursal.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

27. Guardias que laborará la Sucursal (previa autorización de la DRS).
28. Horario de oficina de las guardias autorizadas a la Sucursal.
29. Horario de atención al público de guardias autorizada a la Sucursal.
30. Definir en qué latitud se encuentra la Sucursal.
31. Definir en qué longitud se encuentra la Sucursal.
32. Nombre completo del Jefe de Sucursal o Encargado.
33. Nivel salarial del Jefe de Sucursal incluyendo zona económica (II o III).
34. Indicar si el Jefe de Sucursal es de nuevo ingreso o si es cambio de adscripción.
35. El Correo electrónico intranet de la Sucursal.
36. Total de personal en la Sucursal.
37. Especificar cuantos operadores de ventanilla hay por turno.
38. Total de ventanillas al público que tiene la Sucursal.
39. Especificar cuantas ventanillas están en operación.
40. Cuantos equipos de cómputo tiene la Sucursal.
41. En caso de suspensión temporal o cierre de la Sucursal, escribir nombre y registro de la Sucursal que pueda atender los asuntos pendientes.
42. Tipo de comunicación (VPN, Telsat, etc) que tiene la Sucursal.
43. Tipo de comunicación 2 (VPN, Telsat, etc) en caso de contingencia.
44. Anotar si la Sucursal tiene servicio de reparto a domicilio.
45. Indicar el número de mensajeros que se tienen por turno.
46. Especificar si el reparto es realizado con apoyo del Jefe de Sucursal u otro.
47. El número de registro y nombre de Sucursal centralizadora, en caso de reparto centralizado.
48. El nombre completo, cargo y firma de la persona que elabora el formato.
49. El nombre completo, cargo y firma de la persona que autoriza el formato.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

**DATOS PARA LA APERTURA O REACTIVACIÓN DE UNA NUEVA SUCURSAL
(GIRO INTERNACIONAL)**

TCM-4120-F04-22

DATOS PARA LA APERTURA O REACTIVACIÓN DE UNA NUEVA SUCURSAL

**LOS CUALES DEBERÁN ENVIAR CON 20 DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN
PARA BRINDAR SERVICIOS DE WESTERN UNION: INBOUND (PAGO),
EXPEDICIÓN (OUTBOUND), ORLANDI VALUTA Y VGO; BTS - BBVA**

NOMBRE DE LA SUCURSAL TELEGRÁFICA	
REGISTRO DE LA SUCURSAL TELEGRÁFICA	
FECHA DE APERTURA	
CALLE Y NÚMERO	
COLONIA	
UBICACIÓN	
CUIDAD	
ESTADO/PROVINCIA	
Código POSTAL	
CLAVE INEGI	
NÚMERO TELEFÓNICO	
CORREO ELECTRÓNICO	
NÚMERO DE EMPLEADO (JEFE) NOMBRE	
DÍAS LABORALES	
HORARIO DE LA SUCURSAL TELEGRÁFICA	
HORARIO ATENCIÓN PÚBLICO	
LATITUD / LONGITUD DE SUCURSAL TELEGRÁFICA	
NÚMERO DE PC'S EN VENTANILLA	

ATENTAMENTE

NOMBRE DE GERENTE ESTATAL
GERENTE ESTATAL EN:

TCM-4120-F04-22

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

INSTRUCTIVO DE LLENADO

**DATOS PARA LA APERTURA O REACTIVACIÓN DE UNA NUEVA SUCURSAL
LOS CUALES DEBERÁN ENVIAR CON 20 DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN
PARA BRINDAR SERVICIOS DE WESTERN UNION: INBOUND (PAGO),
EXPEDICIÓN (OUTBOUND), ORLANDI VALUTA Y VIGO; BTS - BEVA**

NOMBRE DE LA SUCURSAL TELEGRÁFICA:	1
REGISTRO DE LA SUCURSAL TELEGRÁFICA	2
FECHA DE APERTURA	3
CALLE Y NÚMERO	4
COLONIA	5
UBICACIÓN	6
CIUDAD	7
ESTADO/PROVINCIA	8
Código POSTAL	9
CLAVE INEGI	10
NÚMERO TELEFÓNICO	11
CORREO ELECTRÓNICO	12
NÚMERO DE EMPLEADO (JEFE) NOMBRE	13
DÍAS LABORALES	14
HORARIO DE LA SUCURSAL TELEGRÁFICA	15
HORARIO ATENCIÓN PÚBLICO	16
LATITUD / LONGITUD DE SUCURSAL TELEGRÁFICA	17
NÚMERO DE PC S EN VENTANILLA	18

ATENTAMENTE

NOMBRE DE GERENTE ESTATAL
GERENTE ESTATAL EN:

19

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

La Gerencia Regional o Estatal deberá capturar:

1. Nombre de la Sucursal.
2. Número de registro de la Sucursal.
3. El día, mes y año de apertura de la Sucursal.
4. El nombre de la calle, número exterior y número interior (si aplica) de la Sucursal.
5. La colonia donde se ubica la Sucursal.
6. Referencia de ubicación de la Sucursal.
7. El nombre de la ciudad donde se ubica la Sucursal.
8. El nombre del Estado de la República Mexicana donde se ubica la Sucursal.
9. El código postal (cinco dígitos numéricos) donde se ubica la Sucursal.
10. Clave INEGI (clave estado, municipio y localidad), 10 dígitos numéricos.
11. El número telefónico de la Sucursal.
12. E correo electrónico intranet de la Sucursal.
13. El número de empleado y el nombre del Jefe de Sucursal.
14. Los días laborables de la Sucursal.
15. El horario de oficina de la Sucursal, en horas y minutos.
16. El horario de atención al público de la Sucursal, en horas y minutos.
17. Latitud y longitud de la Sucursal (en grados, minutos y segundos).
18. El número de equipos de cómputo que tiene la Sucursal.
19. El nombre y firma del Gerente Regional o Estatal que corresponda.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

CARTA RESPONSIVA
**"Carta de Confidencialidad y No Divulgación de Información, Documentos y Procedimientos
relacionados con el Acceso y Operación del Sistema SIGTEL"**

TCM-4120-F01-22

TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO
Telecomm. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN, DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL ACCESO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA SIGTEL

CORPO DE SUJECOS		
NOMBRE	DESIGNACIÓN	PERIODO

COMPROMISIÓN
GERENCIAL

INFORMACIÓN EMPLEADO

Nombre: Apellido Paterno: Apellido Materno:
 Acreditación: Número de Empleado:
 Tipo de Identificación Oficial: Fecha de Emisión:

ATRIBUCIONES ASIGNADAS PARA OPERAR EN EL SISTEMA

NOMBRE DE ACCESO A SERVIDOR	NOMBRE DEL ACCESO A SERVIDOR

ACCESO A OPERACIONES Y MANEJO DE DATOS DEL SISTEMA TELECOMUNICACIONES

NOMBRE DE ACCESO A SERVIDOR																			

SE FIRMÓ EN LA CIUDAD DE MEXICO, A LOS _____ DE _____ DE 2022.

A favor del presente documento manifiesto estar de acuerdo con los términos que me son asignados y me comprometo a mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad en relación a toda la información, documentos y procedimientos obtenidos y generados en desarrollo de las actividades que me han sido encomendadas por la Gerencia Regional, dentro del marco de acuerdo con lo siguiente:

- Utilizaré la clave o cualquier otro elemento asignado para el acceso al sistema SIGTEL, exclusivamente para actividades relacionadas con el Organismo, ninguna de ellas podrá ser usada para prácticas personales, legales, laborales o no éticas por lo que asumo mi responsabilidad por el mal uso de los mismos ya que son personales e irreversibles.
- Es mi responsabilidad mantener la clave de acceso al menos cada 90 días y notificar su cancelación en caso de cambio de asignación o de baja del Organismo.
- Es mi responsabilidad no sacar información a la Gerencia de adscripción de la base o publicar de cualquier elemento asignado para el acceso al sistema SIGTEL.

FECHA: (Firma) TCM-4120-F01-22

TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO
Telecomm. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN, DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL ACCESO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA SIGTEL

- Es mi responsabilidad mantener la seguridad de la información, documentos y procedimientos resultantes de la operación, manejo y control de datos del sistema SIGTEL, para en los casos previstos de ruptura de la confidencialidad por requerimiento legal.
- Es mi responsabilidad de toda la información, documentos y procedimientos resultante de la operación, manejo y control de datos del sistema SIGTEL, a cualquier otro responsable dentro de las instalaciones de TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO, por lo que asumo mi responsabilidad por el mal uso de los mismos ya que son personales e irreversibles.
- No usaré en servicio propio o de terceros la información, documentos y procedimientos a los que haya tenido acceso en mi empleo, cargo o comisión y que no sea de dominio público, en caso de que sea de dominio público, cargo o comisión, todo un año después de haber concluido mis funciones.
- Por algún motivo, incidente o cualquier otro imprevisto, asumo mi responsabilidad por todo uso de mis datos y sus posibles consecuencias.

ACEPTO RECIBO

NOMBRE DEL SUJETO

GERENTE DE ÁREA O GERENTE REGIONAL O JEFE DE GERENCIA

La presente carta es válida a partir de la firma de la misma.

EFECTOS LEGALES

- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, artículos 2º y 3º y 4º y 5º.
- Ley Federal del Trabajo, artículo 134 fracción III y artículo 135 fracción II.

SE ARCHIVAN COPIAS DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE Y DE LA UNIFORMIDAD DE EMPLEADO DEL ORGANISMO DEL SUJETO.

FECHA: (Firma) TCM-4120-F01-22

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Telecomm. TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO
CENTRO DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN DEL COMERCIO Y SERVICIOS
BELLICORPORATIVO LOCAL (CELCO) Y OPERACIÓN DEL
SISTEMA (SISTEL)

NOMBRE		9	10	11
1	2	3		3
4	5	6	7	8
12		13		14
15		16		

El resto del presente documento manifiesta estar de acuerdo con los términos que me son expuestos y me comprometo a mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad en relación a toda la información documental y procedimientos obtenidos y generados en desarrollo de las actividades que me han sido encomendadas por la Gerencia Administrativa, de acuerdo con lo siguiente:

- 1) Utilizar la clave o cualquier otro elemento asignado para el acceso al sistema (SISTEL), exclusivamente para actividades relacionadas con el Organismo, según lo autorice para tal efecto para propósitos personales, legales, laborales o no antes, por lo que asumo mi responsabilidad por el mal uso de los mismos ya que son personales e independientes.
- 2) No mi responsabilidad cuando lo usé de acceso al sistema para el uso y/o solicitar su renovación en caso de cambio de asignación o de base del Organismo.
- 3) No mi responsabilidad del uso asignado a mi Gerencia de asignación ante la base o persona de cualquier elemento asignado para el acceso al sistema (SISTEL).

REVISED: JUNIO 2022

Telecomm. TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO
CENTRO DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN DEL COMERCIO Y SERVICIOS
BELLICORPORATIVO LOCAL (CELCO) Y OPERACIÓN DEL
SISTEMA (SISTEL)

- 4) Es mi responsabilidad mantener la vigencia de la información documental y procedimientos resultados de la operación, custodia y revisión de los datos del sistema (SISTEL) para en su caso prevenir la ruptura de la confidencialidad por requerimiento legal.
- 5) Estoy consciente de que la información documental y procedimientos resultados de la operación, custodia y revisión de los datos del sistema (SISTEL) y actividades afines generados dentro de las instalaciones de TELECOMM y dentro de su base laboral pertenecen a la Gerencia y a los recursos de la Gerencia, por lo que no puedo realizar copia de los mismos y realizar ningún sustracción al sistema y archivos del conocimiento de terceros.
- 6) No usará en ningún momento a los recursos de información documental y procedimientos o de sus datos para acceder al sistema, según lo autorice y que no sea del dominio público, en caso de que sea de naturaleza no pública, tengo la obligación de ser confidencial de haber conocido sus términos.

Se por algún motivo desautorizo a cualquier de mis representantes según mi responsabilidad por cada uno de los datos y sus posibles consecuencias.

ACEPTO **8** REFINO **17**

NOMBRE DEL USUARIO: _____ GERENTE DE ÁREA O RESPONSABLE DEL ÁREA O JEFE DEPARTAMENTO SUPERIOR

El presente acta es en vigor a partir de la firma de la firma.

SISTEMAS LEGALES

- 1. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos Artículo 8º Fracción V y 8ª sección 1ª.
- 2. Ley Federal de Trabajo artículo 134 Fracción III y artículo 135 Fracción II.

SE ANEXAN COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE Y DE LA CREDENCIAL DE EMPLEADO DEL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL

REVISED: JUNIO 2022

El usuario solicitante deberá capturar:

1. El nombre de la Sucursal o del área en donde labora el usuario.
2. El nombre de la Gerencia Regional o Estatal en donde labora el usuario.
3. Su nombre, apellido paterno y apellido materno.
4. El puesto o cargo que desempeña el usuario dentro de la Sucursal o área de la Gerencia.
5. El número de empleado del usuario (proporcionado por la Dirección de Recursos Humanos).
6. El tipo de identificación oficial que se anexa al formato (se recomienda la credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE)).
7. El número de folio de la identificación oficial presentada.
8. El nombre completo y firma del usuario.

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

REVISED 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales deberá capturar:

9. Una "x" si se dará de alta al usuario.
10. Una "x" si se realiza una modificación al acceso del usuario. Aplicable para cambios de adscripción, de nivel asignado o de tarjeta operativa, considerando que no será una modificación temporal.
11. La fecha de elaboración del formato, en la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales.
12. El nivel asignado al usuario para que desempeñe su labor en la Sucursal o Gerencia.
13. El nombre del nivel asignado al usuario.
14. El número de la tarjeta operativa asignada (16 dígitos numéricos, un número por casilla), siempre y cuando el Gerente Regional o Estatal autorice que el usuario preste servicios bancarios en la Sucursal.
15. La calle, número interior, número exterior (si aplica), colonia, código postal, delegación o municipio y entidad federativa, donde se ubica la Sucursal donde labora el usuario.
16. Una "x", en caso de que el usuario NO esté autorizado para prestar servicios bancarios en la Sucursal.
17. El nombre completo y firma del Gerente Regional o Estatal.

IMPORTANTE: Se anexará a este formato una copia de la identificación oficial y otra de la credencial de empleado del Organismo, por cada usuario.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

FORMATO DE REPORTE DE VISITA OCULAR

TCM-4000-F07-22



**REPORTE DE VISITA OCULAR
USUARIO DE ALTO RIESGO**

NOMBRE DEL USUARIO: _____ FECHA DE LA VISITA: _____

DOMICILIO REGISTRADO: _____

NOMBRE DE LA PERSONA A LA QUE SE ENTREVISTA: _____

CROQUIS DE UBICACIÓN:

<input type="text"/>	CALLE	<input type="text"/>
<input type="text"/>	CALLE	<input type="text"/>

OBSERVACIONES DEL DOMICILIO Y REFERENCIAS DE UBICACIÓN:

REFERENCIAS CON VECINOS

1.- _____

2.- _____

NOMBRE, FIRMA Y CARGO

TCM-4000-F07-22

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

INSTRUCTIVO DE LLENADO



**REPORTE DE VISITA OCULAR
USUARIO DE ALTO RIESGO**

NOMBRE DEL USUARIO: _____ **1** _____ FECHA DE LA VISITA: _____ **2**
DOMICILIO REGISTRADO: _____ **3** _____
NOMBRE DE LA PERSONA A LA QUE SE ENTREVISTA: _____ **4**
CROQUIS DE UBICACIÓN:

<input type="text"/>	5	<input type="text"/>
CALLE	CALLE	CALLE
<input type="text"/>		<input type="text"/>

OBSERVACIONES DEL DOMICILIO Y REFERENCIAS DE UBICACIÓN:

_____ **6**

REFERENCIAS CON VECINOS

1.- _____ **7**

2.- _____ **8**

_____ **9**
NOMBRE, FIRMA Y CARGO

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

REVISADO 2 0 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

El Coordinador Comercial de la Gerencia Estatal deberá capturar:

1. Nombre del cliente (empresa).
2. Fecha en que se realiza la visita ocular.
3. Domicilio del cliente (empresa).
4. Nombre del coordinador comercial a cargo del servicio.
5. Croquis de la ubicación de cliente (empresa).
6. Comentarios de las observaciones encontradas.
7. Referencias de vecinos.
8. Nombre, firma y cargo de la persona que realizó la visita la visita ocular.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

C. INDICADORES

 DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES GERENCIA REGIONAL GERENCIA ESTATAL															
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR											
PRODUCTIVIDAD DE SUCURSALES	OBTENER LA PRODUCTIVIDAD DE CADA SUCURSAL QUE PERMITAN IDENTIFICAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LOS ASPECTOS OPERATIVOS, FINANCIEROS Y COMERCIALES	VOLUMEN DE OPERACIONES TOTALES / NÚMERO DE EMPLEADOS ADSCRITOS A LA SUCURSAL	MENSUAL	PROMEDIAR SETENTA Y DOS (72) OPERACIONES DIARIAS POR EMPLEADO EN CADA SUCURSAL											
CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															
PRODUCTIVIDAD DE SUCURSALES	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE													
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META	
ÍNDICE															100 %
VOLUMEN DE OPERACIONES TOTALES															
NÚMERO DE EMPLEADOS EN LAS SUCURSAL DE LA GERENCIA REGIONAL O ESTATAL															
ELABORÓ:		REVISÓ:							AUTORIZÓ:						
GERENTE REGIONAL Y/O ESTATAL		GERENTE REGIONAL							DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.						

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

**DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
GERENCIA REGIONAL
GERENCIA ESTATAL**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
MONITOREO DE HORARIOS EN SUCURSALES	MONITOREAR QUE LOS HORARIOS DE APERTURA Y CIERRE DE LAS SUCURSALES SEAN CONFORME A LO ESTABLECIDO	SUCURSALES QUE REALIZARON LA APERTURA Y CIERRE EN TIEMPO / SUCURSALES TOTALES EN LA GERENCIA REGIONAL O ESTATAL	MENSUAL	100% DE LAS SUCURSALES CON APERTURA Y CIERRE DE HORARIO EN TIEMPO.

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

MONITOREO DE HORARIOS EN SUCURSALES	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												META	
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
ÍNDICE															100 %
SUCURSALES QUE REALIZARON LA APERTURA Y CIERRE EN TIEMPO															
SUCURSALES TOTALES EN LA GERENCIA REGIONAL O ESTATAL															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
GERENTE REGIONAL Y/O ESTATAL	GERENTE REGIONAL	DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
GERENCIA REGIONAL
GERENCIA ESTATAL

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
CIERRE DEL MODIFO EN LAS SUCURSALES	VERIFICAR QUE LAS SUCURSALES REALICEN EL MODIFO EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS	SUCURSALES QUE REALIZAN EL CIERRE DE MODIFO EN TIEMPO / SUCURSALES TOTALES EN LAS GERENCIA REGIONAL O ESTATAL	MENSUAL	100% DE LAS SUCURSALES CON EL CIERRE DEL MODIFO EN TIEMPO

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CIERRE DEL MODIFO ELABORADO EN LAS SUCURSALES	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												META	
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
ÍNDICE															100 %
SUCURSALES QUE REALIZAN EL CIERRE DEL MODIFO EN TIEMPO															
SUCURSALES TOTALES EN LAS GERENCIA REGIONAL O ESTATAL															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
GERENTE REGIONAL Y/O ESTATAL	GERENTE REGIONAL	DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

**DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
GERENCIA REGIONAL
GERENCIA ESTATAL**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
REMESAS DE DINERO ENVIADAS A LAS SUCURSALES	ENVIAR OPORTUNAMENTE LAS REMESAS DE DINERO SOLICITADAS POR LAS SUCURSALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	ACUSE DE RECIBIDO DE LAS REMESAS EN LAS SUCURSALES / SOLICITUDES DE REMESAS DE DINERO ENVIADAS POR LAS SUCURSALES	MENSUAL	ENVIAR EL 100% DE LAS REMESAS DE DINERO SOLICITADAS POR LAS SUCURSALES

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

REMESAS DE DINERO ENVIADAS A LAS SUCURSALES	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												META	
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
ÍNDICE															100 %
ACUSE DE RECIBIDO DE LAS REMESAS EN LAS SUCURSALES															
SOLICITUDES DE REMESAS DE DINERO ENVIADAS POR LAS SUCURSALES															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
GERENTE REGIONAL Y/O ESTATAL	GERENTE REGIONAL	DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
GERENCIA REGIONAL
GERENCIA ESTATAL

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN LAS SUCURSALES	ELABORAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS TÉCNICO, INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES DE LAS SUCURSALES PARA EVITAR POSIBLES FALLAS FUTURAS QUE AFECTEN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS TELEGRÁFICOS	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS EFECTUADOS EN LAS SUCURSALES / MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS	MENSUAL	EFFECTUAR EL 90% DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN LAS SUCURSALES	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												META	
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
ÍNDICE															90 %
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS EFECTUADOS EN LAS SUCURSALES															
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
GERENTE REGIONAL Y/O ESTATAL	GERENTE REGIONAL	DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
GERENCIA REGIONAL
GERENCIA ESTATAL

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
CURSOS DE CAPACITACIÓN	OBTENER EL MAYOR NÚMERO DE CURSOS AUTORIZADOS EN LA GERENCIA REGIONAL O ESTATAL, PARA CAPACITAR EFICIENTEMENTE AL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL O ESTATAL Y DE LAS SUCURSALES	CURSOS DE CAPACITACIÓN EFECTUADOS / CURSOS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS Y AUTORIZADOS	MENSUAL	EFFECTUAR EL 100% DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS Y AUTORIZADOS EN LA GERENCIA REGIONAL O ESTATAL

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CURSOS DE CAPACITACIÓN EFECTUADOS	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												META	
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
ÍNDICE															100 %
CURSOS DE CAPACITACIÓN EFECTUADOS															
CURSOS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS Y AUTORIZADOS															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
GERENTE REGIONAL Y/O ESTATAL	GERENTE REGIONAL	DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
GERENCIA REGIONAL
GERENCIA ESTATAL

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
DISTRIBUCIÓN DE FORMATOS IMPRESOS A LAS SUCURSALES	ENVIAR LOS FORMATOS IMPRESOS A LAS SUCURSALES DE ACUERDO A LOS VOLÚMENES REQUERIDOS PARA ATENDER LA DEMANDA DEL PÚBLICO USUARIO	SOLICITUDES ATENDIDAS PARA DISTRIBUIR FORMATOS IMPRESOS / SOLICITUDES RECIBIDAS PARA DISTRIBUIR FORMATOS IMPRESOS	MENSUAL	CUBRIR EL 100% DE LAS SOLICITUDES DE FORMATOS IMPRESOS ENVIADAS POR LAS SUCURSALES

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

DISTRIBUCIÓN DE FORMATOS IMPRESOS A LAS SUCURSALES	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												META	
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
ÍNDICE															100 %
SOLICITUDES ATENDIDAS PARA DISTRIBUIR FORMATOS IMPRESOS															
SOLICITUDES RECIBIDAS PARA DISTRIBUIR FORMATOS IMPRESOS															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
GERENTE REGIONAL Y/O ESTATAL	GERENTE REGIONAL	DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
GERENCIA REGIONAL
GERENCIA ESTATAL

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
REPORTE DE CONCILIACIÓN POR OPERATIVO DE PAGO DE PROGRAMAS SOCIALES	ENVIAR REPORTE DE CONCILIACIÓN POR CADA OPERATIVO DE PAGO DE PROGRAMAS SOCIALES REALIZADO, EN TIEMPO Y FORMA, A LA SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN PARA SU VALIDACIÓN	NÚMERO DE REPORTES DE CONCILIACIÓN ELABORADOS Y ENVIADOS / NÚMERO DE OPERATIVOS DE PAGO DE PROGRAMAS SOCIALES	BIMESTRAL	ENVIAR EL 100 DE LOS REPORTES DE CONCILIACIÓN POR CADA OPERATIVO DE PAGO DE PROGRAMAS SOCIALES

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

REPORTE DE CONCILIACIÓN POR OPERATIVO DE PAGO	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												META	
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
ÍNDICE															100 %
NÚMERO DE REPORTES DE CONCILIACIÓN ELABORADOS															
NÚMERO DE OPERATIVOS DE PAGO DE PROGRAMAS SOCIALES															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
GERENTE REGIONAL Y/O ESTATAL	GERENTE REGIONAL	DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

D. CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

ACTUALIZACIÓN N No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Primera Actualización Octubre de 2004	C. Ansberto Rangel Pérez Gerente de Supervisión de Oficinas	Lic. Jorge G. Velázquez Chávez Subdirector de Operación Central y Supervisión	C. José del C. Peralta Cambrans Director de Operación de la Red de Oficinas	Oficio 4000.-2113 del 7 de octubre de 2004
Segunda Actualización Julio 2006	C. Ansberto Rangel Pérez Gerente de Supervisión de Oficinas	Lic. Jorge G. Velázquez Chávez Subdirector de Operación Central y Supervisión	C. José del C. Peralta Cambrans Director de Operación de la Red de Oficinas	Oficio 4000.-1360 del 11 de julio de 2006
Tercera Actualización Enero de 2011	Lic. Fernando Javier Chavarría Castro Encargado del Despacho de la Subdirección de Operación Central y Supervisión	Ing. Linda Abril Morales Díaz Directora de Operación de la Red de Oficinas		Acciones de Mejora; Adición de Procedimientos, Glosario de Términos, Indicadores y Formas e Instructivo de Llenado; Actualización de Procedimientos
Cuarta Actualización Agosto 2012	Lic. Fernando Javier Chavarría Castro Subdirector de Operación Central y Supervisión	Gral. Carlos Augusto Bastar Rosado Director de Operación de la Red de Oficinas		Revisión derivada de los proyectos "Fortalecimiento del Centro de Atención Telefónica (CAT Telegráfico)" y "Tala Regulatoria de Circulares Telegráficas para la Operación de la Red Telegráfica" inscritos en el Programa de Mejora de la Gestión (PMG) de la Administración Pública Federal. Acciones de Mejora concertadas con el OIC.
Área Emisora			Fecha de Modificación	
Dirección de la Red de Sucursales			JUNIO DE 2022	

REVISADO 20 JUN 2022

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

**NÚMERO
TCM-4000-D02-22**

ACTUALIZACIÓN N No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Quinta Actualización Julio 2017	C. Juan Gualberto Acosta Flores Subdirector de Procesos y Supervisión		C. Rufino Martínez Becerril Director de Operaciones Telegráficas C.P. María del Carmen Moncada Soto Encargada del Despacho de la Dirección Comercial Ing. Mauricio Ávila González Director Técnico de Telecomunicaciones y MEXSAT Lic. Alfonso Ángel Hernández Bocanegra Director de Planeación, Evaluación e Información Institucional Lic. Gabriel Salinas Caso Director de Administración Financiera Lic. Reynaldo Bruno Martínez Calderón Director de Recursos Humanos Lic. Arturo Serrano Meneses Director de Asuntos Jurídicos Mtro. Gerardo René Herrera Huizar Director de la Unidad Estratégica de Inteligencia	Se modificó la forma del documento en apartados por Coordinación con procedimientos Se incluye la firma de autorización de diversos Directores de Área por su participación en la modificación de este Manual Se actualizó el apartado de Políticas Generales Se eliminaron procedimientos: 1, 6, 7, 8 de la versión anterior debido a que ya no son aplicables en este Manual. Se eliminaron procedimientos: 25, 27, 28, 30, 31 y 32 ya que forman parte del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Materiales y Servicios Generales Se integraron procedimientos: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 22, 23, 24, 25, 31 y 33 con sus políticas específicas; además del Apéndice Se dividió el procedimiento 24 anterior en los procedimientos 30 y 32. Se modificaron los procedimientos: 1, 11, 12, 16 al 22, 27, 28 y 29. Se incluyeron nuevos formatos

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

ACTUALIZACIÓN N No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Sexta Actualización Junio 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 Telecomunicaciones y MEXSAT Mtra. Leticia Aguilar López Directora de Recursos Humanos Mtro. José Luis Castillo Molotla Director de Asuntos Jurídicos Lic. Adán García Zamora Director de la Unidad Estratégica de Inteligencia	<p>Modificación de forma conforme al Estatuto Orgánico de Telecomm, publicado en el DOF del 14 de febrero del 2018 y la aplicación de la nueva estructura orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, con oficio SRCI/UPRH/0510/2021 del 18 de junio de 2021, con vigencia organizacional a partir del 1º. de enero de 2021.</p> <p>El presente documento modifica al "Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales", TCM-4000-D02-17 con número de registro 390 de fecha 20 de diciembre de 2017, en consideración de los siguientes puntos:</p> <p>Se modificaron y/o agregaron las notas aclaratorias que se encuentran en la parte inferior de los organigramas de las Gerencias Regionales y Estatales.</p> <p>Actualización de la introducción, objetivo y marco jurídico.</p> <p>Se modificó la sección de marco jurídico específico, de las siguientes coordinaciones: Operación de la Red de Sucursales, Supervisión, Finanzas y Técnica.</p> <p>Actualización de los Procedimientos número 12 (incorporación como responsable al CAT) y 32 (se</p>

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

		<p>incluye el Programa de capacitación y la calendarización).</p> <p>Cambio del término "Sucursal Telegráfica" por "Sucursal", conforme a la actualización del Estatuto Orgánico citado.</p> <p>Cambio del nombre de la Coordinación de Operación a Coordinación de Operación de la Red de Sucursales.</p> <p>Con el objeto de diferenciar las Coordinaciones de las Gerencias Regionales y Estatales, se modificó el nombre de estas últimas, adicionando "de la Gerencia Estatal".</p> <p>Modificación de las Políticas Generales, así como las Específicas de las Coordinaciones: Admón., Técnica, Comercial, de Operación de la Red de Sucursales, Supervisión y de Finanzas.</p> <p>Eliminación de los procedimientos: Elaboración del Programa de Capacitación en Gerencias Regionales y Estatales (el tema del PAC se incorporó el procedimiento 31, actividad N° 14) y Capacitación externa con costo impartida en Gerencias Regionales y/o Estatales (Se contempla en el procedimiento 33 en la actividad N° 11, ya que es poco utilizado).</p> <p>Incorporación de los procedimientos 28 y 31.</p>
--	--	--

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

REVISADO 20 JUN 2022

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

NÚMERO
TCM-4000-D02-22

ACTUALIZACIÓN N No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				<p>Se trabajó conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos el "Programa de actualización de Perfiles de Puestos" para su alineación en el año 2021.</p> <p>Modificación de los "Lineamientos para el Trámite de los Movimientos de las Sucursales", con el fin de atender la recomendación número 2 (2020-109KCZ-070366-07-002) de la Auditoría N° 20-1-09KCZ-07-0366 realizada por la Auditoría Superior de la Federación.</p> <p>Actualización de cada una de las formas, además que se agregó una nueva denominada "Formato de reporte de visita ocular".</p> <p>Incorporación de términos en el Glosario.</p>

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

REVISADO 20 JUN 2022