



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE
IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS**

SEPTIEMBRE 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS.

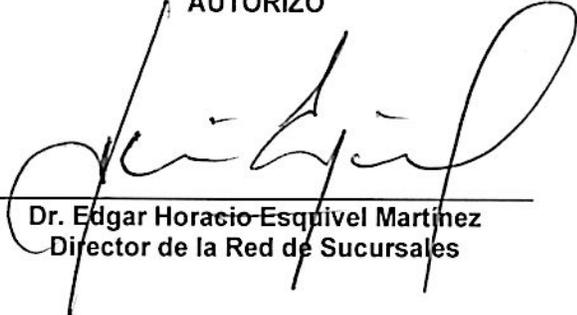
FECHA DE AUTORIZACIÓN:

SEPTIEMBRE 2022

MODIFICACIÓN No. 7

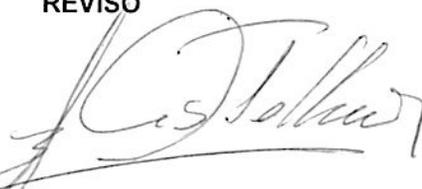
SEPTIEMBRE 2022

AUTORIZÓ



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

REVISÓ



Lic. Elsa Amalia Castellanos López
Subdirectora de Procesos y Supervisión

ELABORÓ:



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

COORDINACIÓN DE TRANSFERENCIAS
A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES

ALLAN CHRISTIAN REYES MARQUEZ



- Coordinación de Cobranza por Cuenta de Teneros..

→ Jaime Guillermo Flaco J.

COORDINACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.

JOSE ARTURO LÓPEZ ROLDÁN 

Coordinación del Servicio Telegráfico

Lic. Vicente Caballos Peredo 

Coordinación de transferencias Nacionales
Ma. Del Carmen Patricia Zavala Garcia 

COORDINACIÓN DE TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

EDUARDO HERRÁEZ ORTEGA 

Coordinación de Nuevos Proyectos
Gloria Martínez Parral. 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 459

SEPTIEMBRE 13 DEL 2022

MODIFICACIÓN 07

SEPTIEMBRE DEL 2022

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS TCM-4120-D01-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 459, DE FECHA SEPTIEMBRE 13 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 13 SEP. 2022



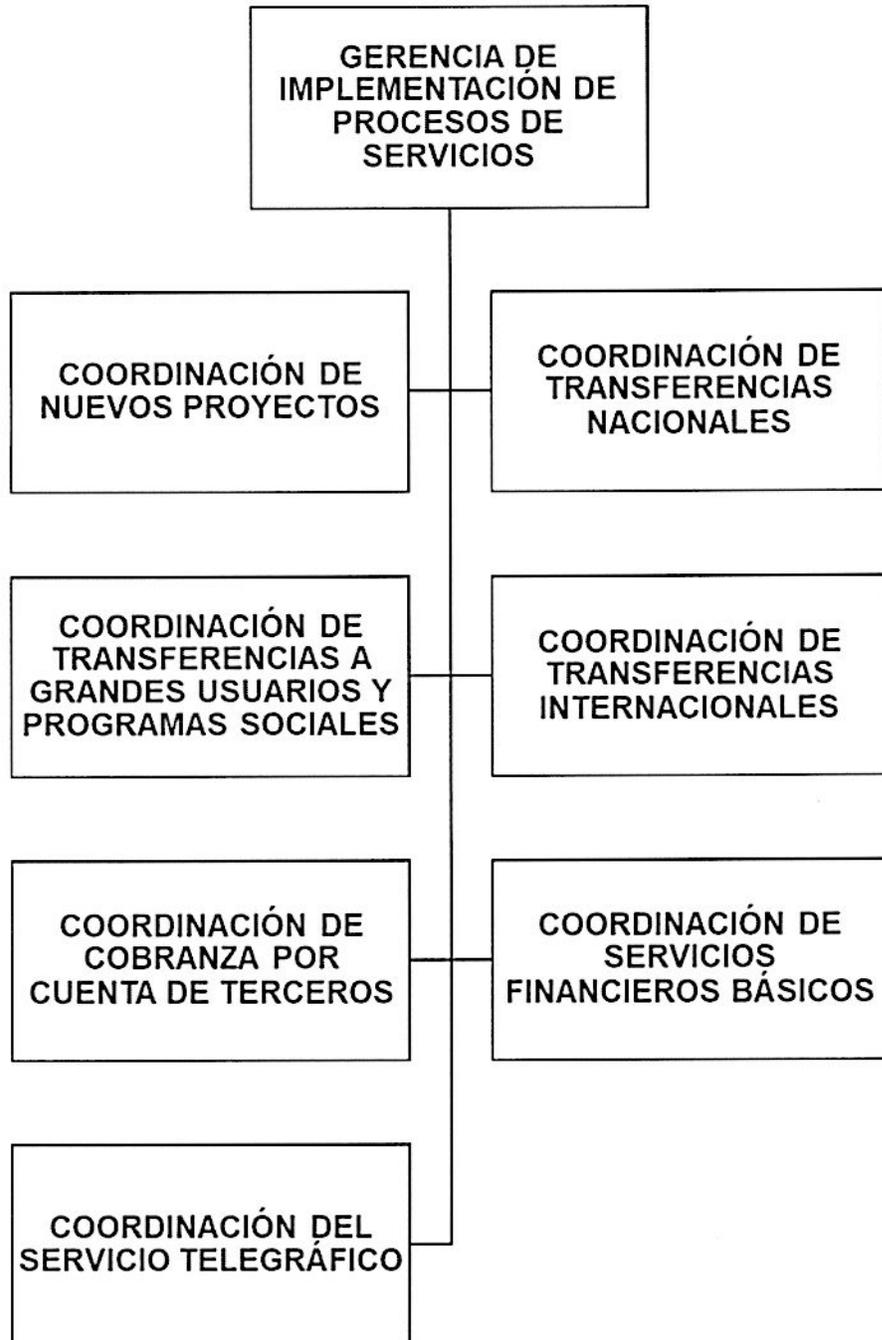
NOTA:

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

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO	NUM. DE REGISTRO: TCM-4120-D01- 22	
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	
EXPEDICIÓN: JUNIO DE 2007	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: SEPTIEMBRE 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS



REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

Í N D I C E

	Hoja
INTRODUCCIÓN	7
MARCO JURÍDICO	8
OBJETIVO	13
POLÍTICAS GENERALES	14
PROCEDIMIENTOS	16
1. PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE PRUEBAS OPERATIVAS DE SERVICIOS NUEVOS O MODIFICADOS.....	17
2. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE GIROS TELEGRÁFICOS NACIONALES Y DE GRANDES USUARIOS.....	25
3. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIÓN DE GIROS NACIONALES Y DE GRANDES USUARIOS, POR CONTINGENCIA EN CASO DE FALLA.....	32
4. PROCEDIMIENTO DE REINTEGRO DE GIROS TELEGRÁFICOS NACIONALES, VENCIDOS Y DEPURADOS DEL SISTEMA EN PRODUCCIÓN.....	37
5. PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN DE LOS OPERATIVOS DE ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS.....	42
6. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE GIRO TELEGRÁFICO INTERNACIONAL.....	46
7. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIÓN DE GIROS INTERNACIONALES, POR CONTINGENCIA EN CASO DE FALLA.....	50
8. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE CANCELACIÓN DE GIRO TELEGRÁFICO INTERNACIONAL Y OUTBOUND DE WESTERN UNION.....	53
9. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE DE COBRANZA.....	56
10. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIÓN DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS, POR CONTINGENCIA EN CASO DE FALLA.....	62
11. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE ORDEN DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE COBRANZA.....	66
12. PROCEDIMIENTO DE CONFRONTA DE ARCHIVOS DE INFORMACIÓN OPERATIVA.....	69
13. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE RECUPERACIÓN POR OPERACIONES INCORRECTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.....	75
14. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE ORDEN DE FACTURACIÓN DE TELEGRAMAS A GRANDES USUARIOS.....	80
15. PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE CIFRAS DE FONOTELEGRAMAS.....	84
16. PROCEDIMIENTO DE RECHAZOS DEL SERVICIO DE FONOTELEGRAFÍA.....	87
17. PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE LA “ESTADÍSTICA MENSUAL DE OPERACIÓN A NIVEL NACIONAL”.....	91
APÉNDICE	95

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA SIGITEL - ÁREAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES.....	96
OBJETIVO.....	96
MARCO JURÍDICO.....	96
POLÍTICAS ESPECÍFICAS.....	96
1.- Procedimiento de Alta de Usuarios.	99
2.- Procedimiento de Baja de Usuarios.....	101
3.- Procedimiento de Modificación de Usuarios.	103
4.- Procedimiento de Desbloqueo de Usuarios.	105
5.- Procedimiento de Cambio de Password por olvido del Usuario.	107
FORMATOS E INSTRUCTIVO DE LLENADO.....	109
ANEXOS	112
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	113
CUADRO DE INDICADORES.....	117
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	119

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene fundamento en el artículo 21, fracción XI del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018, el cual establece: Corresponde a los directores. Fracción XI. Elaborar y actualizar el Manual de Organización Institucional, de Procedimientos, de Servicios y los que sean competencia de su Unidad Administrativa, el mismo documento rector en el artículo 26 fracciones V, especifica las atribuciones que le corresponden a la Dirección de la Red de Sucursales con respecto a este manual de procedimientos, así mismo, el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México (página 73) publicado en la normateca interna del Organismo el 11 de Agosto de 2022, confiere a la Dirección de la Red de Sucursales la función número 5, "Supervisar el cumplimiento a los convenios y contratos establecidos con dependencias y empresas para la prestación del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica en las Gerencias Regionales y Estatales, así como su seguimiento correspondiente".

Con base en lo anterior, y la entrada en vigor de la estructura orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante Oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1º. de enero de 2021, la Dirección de la Red de Sucursales a través de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios actualizó el presente documento, el cual modifica al "Manual de Procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios", con clave de identificación TCM-4120-D01-19 y número de registro 407 de fecha 20 de agosto de 2019.

Para cumplir con las atribuciones consignadas en el Estatuto Orgánico del Organismo y el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México, la Dirección de la Red de Sucursales actualizó el presente documento, el cual tiene por objetivo establecer las políticas y procedimientos que normen el funcionamiento de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para llevar a cabo el monitoreo y control centralizado de las operaciones realizadas en la Red de Sucursales, relacionadas a los diferentes servicios financieros básicos y telegráficos que presta el Organismo, para llevar a cabo la confronta de archivos a nivel nacional en los tiempos establecidos para la facturación y cobranza que realiza el Organismo.

El Manual de Procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios es de observancia y aplicación obligatoria para todo el personal adscrito a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, así como al personal de las Gerencias Regionales y Estatales que lleven a cabo funciones relacionadas con el presente documento.

Por último, con la finalidad de que los usuarios internos y externos tengan una mejor comprensión del documento, este se elaboró en cuatro apartados el Primero contiene información sobre la Introducción, el marco normativo que sustenta la operación del área; el objetivo general del manual, y las Políticas Generales que regulan el desempeño del área. El Segundo, integra los Procedimientos, su Marco Jurídico; el Objetivo específico y Políticas Específicas. El Tercero, se incluye la "Guía para la Administración de Usuarios del Sistema SIGITEL Áreas Centrales de la Dirección de la Red de Sucursales"; y el Cuarto apartado que integra el, Glosario de Términos, los Formatos e Instructivos, indicadores del desempeño de la gerencia, y finalmente el Control de Actualización del Manual que incluye las fechas de registro y sus actualizaciones.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

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

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

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2021).

1.- LEYES

- **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY 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 LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de marzo de 2019).
- **LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 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 el 05 de abril de 2022).
- **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 FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021)
- **LEY GENERAL 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 18 de mayo de 2022).
- **LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B) DEL ARTÍCULO 123 CONSTITUCIONAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1963.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 2021).
- **LEY FEDERAL DE 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 18 de mayo de 2022).
- **LEY GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2008.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2018).
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de abril de 2022).
- **LEY FEDERAL DE ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 2012.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 2018)
Ley abrogada a partir del 15-06-2019 por Decreto DOF 15-06-2018
- **LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1985.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 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 DE PLANEACIÓN**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 1983
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de febrero de 2018).
- **LEY ORGÁNICA DEL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

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 FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 1943.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de junio de 2021)

3.- REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).
- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1° de agosto de 1997.
(Fe de erratas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1997).
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2010).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS**
Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.
- **REGLAMENTO DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN**
Nuevo Reglamento 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.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

- **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 DOF 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; 10º FRACCIONES III Y VII; 12 Y 13; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII AL ARTÍCULO 10º, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELEGRAFOS NACIONALES HOY DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (documento completo).**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011.
- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019.
- **DECRETO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022** Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2021.
- **DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE LA LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA; Y SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDADES HACENDARIAS.** Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.

5.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **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.
- **RESOLUCIÓN QUE REFORMA, ADICIONA Y DEROGA DIVERSAS DE 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.**
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 20 de marzo de 2019).
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última actualización el 1 de septiembre de 2021.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

- **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 31 de octubre de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 28 de noviembre de 2012.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 20 de diciembre de 2017.
- **CONTRATOS MERCANTILES Y CONVENIOS CELEBRADOS POR TELECOMM**
Los vigentes

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

OBJETIVO

Establecer los procedimientos que normen el funcionamiento de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para llevar a cabo el monitoreo y control centralizado de las operaciones realizadas en la Red de Sucursales, relacionadas a los diferentes servicios financieros básicos y telegráficos que presta el Organismo, para llevar a cabo la confronta de archivos de la operación del servicio a nivel nacional en los tiempos establecidos para la facturación y cobranza que realiza el Organismo.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

POLÍTICAS GENERALES

1. El personal integrante de la Red de Sucursales deberá apegarse 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. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios y las Coordinaciones que la integran, darán cumplimiento en el ámbito de su competencia a los Convenios o Contratos que establezca el Organismo, así como a los anexos operativos que marcan el modelo de operación y a los Manuales de Procedimientos referentes a los servicios telegráficos y de comunicación telegráfica que presta el Organismo.
3. Las Coordinaciones de la Gerencia, en el ámbito de su competencia, deberán identificar en el sistema informático, el estatus en que se encuentran los servicios telegráficos en un momento determinado y dar seguimiento a las operaciones registradas para la generación de los reportes respectivos.
4. Las Coordinaciones de los servicios, deberán mantener en custodia la información y/o documentación soporte durante 5 años o los que sean determinados por la normatividad aplicable en la materia.
5. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios verificará el cumplimiento en los tiempos establecidos del envío a las áreas correspondientes de las órdenes de facturación de los servicios que correspondan.
6. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, a través de las Coordinaciones de la Gerencia coadyuvará en la aclaración de las operaciones ante las Gerencias Regionales y Estatales o de éstas ante las empresas, en los términos señalados en los contratos o convenios celebrados por el Organismo.
7. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios verificará la integración de los requerimientos operativos de los nuevos proyectos y/o en la actualización de los servicios de operación, para su adecuada implementación, con apoyo de las Coordinaciones de la Gerencia, en el ámbito de su competencia.
8. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios tendrá la responsabilidad de mantener actualizado el registro en el sistema informático de altas y bajas del personal a su cargo.
9. El personal de la Red de Sucursales deberá comprometerse con lo siguiente:
 - a) No divulgar a terceras personas el contenido de cualquier documentación o información relativa a los servicios telegráficos y de comunicación telegráfica, que puedan obtener del SIGITEL;
 - b) No discutir ni divulgar problemas del SIGITEL a terceros, salvo los casos previstos de ruptura de la confidencialidad por requerimiento legal;
 - c) No permitir a terceros el manejo de documentación resultante del proceso operativo de que pueda tener en su poder;
 - d) No explotar y aprovechar en beneficio propio, o permitir el uso por otros, de las informaciones obtenidas o conocimientos adquiridos durante las actividades realizadas en el SIGITEL;
 - e) No manejar documentación que sea propiedad de TELECOMM fuera de sus instalaciones, ni permitir que se realicen copias no autorizadas de esta información;

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

- f) No usar en provecho propio o de terceros, la información o documentación a la que haya tenido acceso en mi empleo, cargo o comisión y que no sea del dominio público, en caso de que deje de desempeñar mi empleo, cargo o comisión, hasta un año después de haber concluido mis funciones.

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.

10. Las operaciones de los servicios, registradas y almacenadas en el servidor de producción, estarán disponibles durante seis meses¹, más el que corre, con excepción de las transferencias que por contrato tengan una vigencia diferente; al término de este periodo, el titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios validará que la información sea correcta, antes de traspasarse al servidor histórico.

Del alcance y la aplicación del manual:

11. Los servidores públicos que contravengan lo dispuesto en este manual y a la normatividad emitida aplicable, serán sancionados conforme a las disposiciones legales aplicables.
12. La observancia de este manual es obligatoria para todo el personal de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, por lo cual se les exhorta a considerarlo en el desarrollo de sus actividades y a enriquecerlo con sus aportaciones para mantenerlo permanentemente actualizado.
13. El personal involucrado de la Gerencia identificará, de manera permanente, áreas de oportunidad para mejorar sus procesos, procedimientos y actividades, mismas que deberán proponer al titular de la Gerencia Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, quién las analizará para su validación y, de ser el caso, documentará la modificación de este, manual para su revisión y autorización correspondiente.
14. Será facultad del titular de la Dirección de la Red de Sucursales autorizar cualquier modificación al contenido de este manual, así como instruir su actualización.
15. Todos los casos no contemplados en este manual serán atendidos y resueltos por la Subdirección de Procesos y Supervisión o por el titular de la Dirección de la Red de Sucursales, según corresponda.

¹ REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS, CAPÍTULO IV DEL REINTEGRO Y CANCELACIÓN DE GIROS TELEGRÁFICOS, ARTICULO 20 "Los giros telegráficos señalados en el artículo 5, fracción I, de este Reglamento, no cobrados, serán reintegrados y estarán a disposición del remitente por un plazo de seis meses contados a partir de la fecha de su expedición. Lo anterior deberá especificarse en los recibos que extienda el Organismo a los remitentes de giros telegráficos, quienes deberán firmarlo de conformidad."

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

PROCEDIMIENTOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

1. PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE PRUEBAS OPERATIVAS DE SERVICIOS NUEVOS O MODIFICADOS.

Marco Jurídico Específico

- **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.
Contenido en la Función N° 5, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Validar los servicios y/o productos nuevos o modificados en el ambiente de pruebas del SIGITEL, para que puedan iniciar operaciones conforme a los requerimientos y a las características del propio servicio, con la finalidad de disminuir riesgos de operación en las Sucursales.

Políticas Específicas

1. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios verificará que la solicitud que envíe la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocios o la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos (Gerencia Comercial solicitante) y la liberación del servicio nuevo o modificado desarrollado por la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, se lleven a cabo conforme a lo establecido en este Manual y el Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.
2. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios a través de la Coordinación de Nuevos Proyectos verificará que la información recibida de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos esté conforme a las características del servicio que corresponda, con apoyo de la Gerencia Comercial solicitante.
3. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios a través de la Coordinación de Nuevos Proyectos realizará la matriz de pruebas operativas de la aplicación desarrollada por la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, para validar su puesta en producción.
4. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios a través de la Coordinación de Nuevos Proyectos asignará los rubros contables correspondientes a cada servicio de los aspectos financieros que deban ser ingresados al sistema para el registro financiero y contable de las operaciones del servicio nuevo o modificado.
5. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios a través de la Coordinación de Nuevos Proyectos solicitará a la Gerencia Comercial solicitante, el apoyo para recabar diversos insumos necesarios para las pruebas operativas, en desarrollo y, si fuera el caso, controladas.
6. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios a través de la Coordinación de Nuevos Proyectos realizará los diversos tipos de pruebas (operativas, en desarrollo y controladas), siempre y cuando, tengan los recursos e insumos necesarios para ello.
7. Para el servicio de cobranza por cuenta de terceros y de remesas de dinero para servicios bancarios, la Coordinación de Nuevos Proyectos programará la realización de una prueba controlada en una Sucursal, posterior a las pruebas en desarrollo, para coordinarse con la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, el titular de la Gerencia Comercial solicitante, el

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

Coordinador del servicio y, de ser posible, un representante de la empresa correspondiente e informará de ello el titular de la Gerencia Regional o Estatal de adscripción de la Sucursal involucrada.

8. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios a través de la Coordinación de Nuevos Proyectos deberá verificar que las operaciones realizadas en producción sean reversadas a través de la Coordinación del servicio adscrito a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.
9. Una vez concluidas las pruebas y éstas fueran satisfactorias, la Coordinación de Nuevos Proyectos enviará al titular de la Gerencia de Procedimientos de Operación y a la Coordinación de Procesos Operativos, las pantallas exitosas que correspondan únicamente al procedimiento respectivo a realizar en ventanilla, detallando las características y requisitos validados en Desarrollo.
10. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios a través de la Coordinación de Nuevos Proyectos elaborará el oficio de liberación de la aplicación, siempre y cuando el contrato mercantil o convenio se encuentre debidamente formalizado por la Dirección de Asuntos Jurídicos y Dirección de Administración.
11. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios a través de la Coordinación de Nuevos Proyectos elaborará oficio de liberación de la aplicación dirigido a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos con copia para la Gerencia Comercial solicitante, a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos y a la Coordinación del Servicio. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios lo rubricará y el Subdirector de Procesos y Supervisión lo firmará.
12. La titular de la Subdirección de Procesos y Supervisión, tendrá la facultad de establecer la fecha probable de inicio de operaciones del servicio nuevo o modificado, tomando en cuenta que para liberar a producción un producto en el sistema (SIGITEL), ésta se realizará los días martes, miércoles y jueves, ya que por cuestiones de seguridad y de mejores prácticas los días lunes, viernes y días Festivos no se realizan cambios en los ámbitos productivos, conforme a lo establecido por la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos.
13. Para los módulos de Tele-pagos y Microfinancieras, el Coordinador de Nuevos Proyectos, habilitará a la empresa correspondiente a petición de la Gerencia Comercial solicitante en el sistema en producción, una vez que se cuente con el visto bueno de la certificación del servicio. Asimismo, cuando sea el caso, podrá inhabilitar a la empresa en el SIGITEL a petición de la Gerencia Comercial solicitante.
14. Una vez iniciadas las operaciones del servicio nuevo o modificado, la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios deberá verificar el correcto funcionamiento del servicio.
15. La validación de un servicio nuevo o modificado, se llevará a cabo en un tiempo máximo de treinta (30) días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud de la Gerencia Comercial solicitante, dependiendo de la complejidad de los requerimientos y características del servicio así como de la retroalimentación que puede haber de las diferentes áreas del Organismo (Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, Subdirección de Tesorería, Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos y Gerencia Comercial solicitante) con las que se tiene coordinación así como a las instituciones ajenas a la Entidad.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Subdirección de Procesos y Supervisión
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

Coordinación de Nuevos Proyectos

1.- Procedimiento de Validación de Pruebas de servicios nuevos o modificados.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	01	Recibe de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales, así como de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, petición a través de correo u oficio donde informa el alta o modificación de un servicio y turna al Coordinador de Nuevos Proyectos.
	02	Recibe petición (correo u oficio) con la descripción de requerimientos (Proyecto), para que se realicen las pruebas correspondientes.
COORDINADOR DE NUEVOS PROYECTOS	03	Gestiona el rubro contable correspondiente al tipo de servicio que se requiera
	04	Solicita a través de correo u oficio a la Gerencia Comercial que corresponda o a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos máximo después de 3 días hábiles, los insumos necesarios para efectuar pruebas en desarrollo.
	05	Verifica que el menú o aplicación se encuentre en el ambiente de pruebas.
	06	Envía oficio la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, solicitando subir el rubro contable del servicio a Producción.
	07	La Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos informa que el rubro contable correspondiente, se encuentra en desarrollo para el inicio de pruebas.
	08	Efectúa pruebas en desarrollo para certificar y validar el menú o aplicación de la empresa en el ambiente de pruebas en SIGITEL.
	09	No fueron satisfactorias las pruebas, regresa el desarrollo el mismo día que terminan las pruebas a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos mediante correo electrónico para que establezca un nuevo periodo de pruebas y liberen el servicio, marcando copia de esta información al Coordinador del Servicio, el Coordinador de Procesos Operativos, el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios y a la Gerencia Comercial solicitante. Regresa a la actividad 04.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

- 10 Si fueron satisfactorias las pruebas, envía a la Gerencia Comercial, el recibo o comprobante resultado de las pruebas, para visto bueno de la Empresa o Dependencia.

1.- Procedimiento de Validación de Pruebas de servicios nuevos o modificados.

Responsable	No.	Actividad
	11	No da el visto bueno la Empresa, regresa desarrollo a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos para que realicen los cambios necesarios. Reinicia en la actividad 04.
	12	Si da el visto bueno la Empresa, consulta con la empresa si requiere prueba controlada.
	13	No requiere prueba controlada, elabora oficio o correo electrónico en un plazo no mayor a 2 días para remitirlo a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, confirmando que las pruebas operativas fueron satisfactorias e informando la fecha de liberación del servicio a nivel Nacional o Estatal según corresponda y lo envía al Gerente de Implementación de Procesos de Servicios. Continúa en la actividad 18.
	14	Si requiere prueba controlada, elabora oficio o correo electrónico en un plazo no mayor a 2 días dirigido a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos solicitando liberación del servicio para programar la prueba controlada, informando la fecha para su ejecución.
	15	Verifica si la prueba controlada programada fue satisfactoria, una vez que es realizada.
	16	No fue satisfactoria la prueba controlada, informa de inmediato a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, para que realicen los cambios necesarios. Regresa a la actividad 04.
	17	Si fue satisfactoria la prueba controlada, elabora oficio o correo electrónico para remitirlo a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, confirmando que las pruebas controladas fueron satisfactorias e informando la fecha de liberación del servicio a nivel Nacional o Estatal según corresponda y lo envía al Gerente de Implementación de Procesos de Servicios de Servicios.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	18	Recibe oficio del Coordinador de Nuevos Proyectos, lo rúbrica y turna a la Subdirección de Procesos y Supervisión para su autorización y firma.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

SUBDIRECTORA DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN

19 Recibe oficio del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, lo firma y turna al Coordinador de nuevos Proyectos para tramite.

COORDINADOR DE NUEVOS PROYECTOS

20 Recibe oficio lo tramita y posteriormente, verifica que el servicio se ejecute en el sistema informático, en los tiempos y métodos establecidos.

Los tiempos de ejecución de las actividades variará dependiendo de las inconsistencias que se vayan presentando durante la validación.

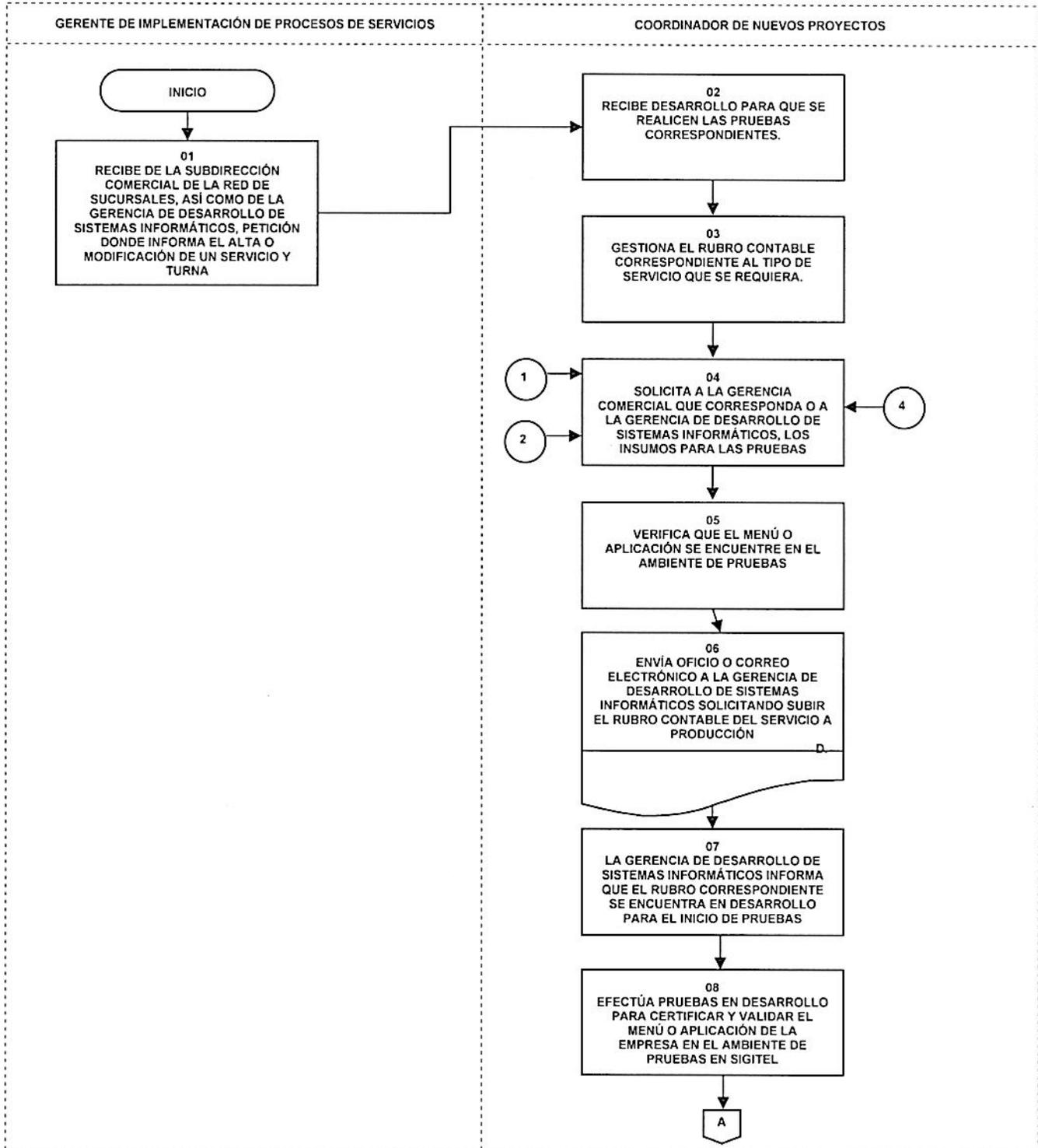
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

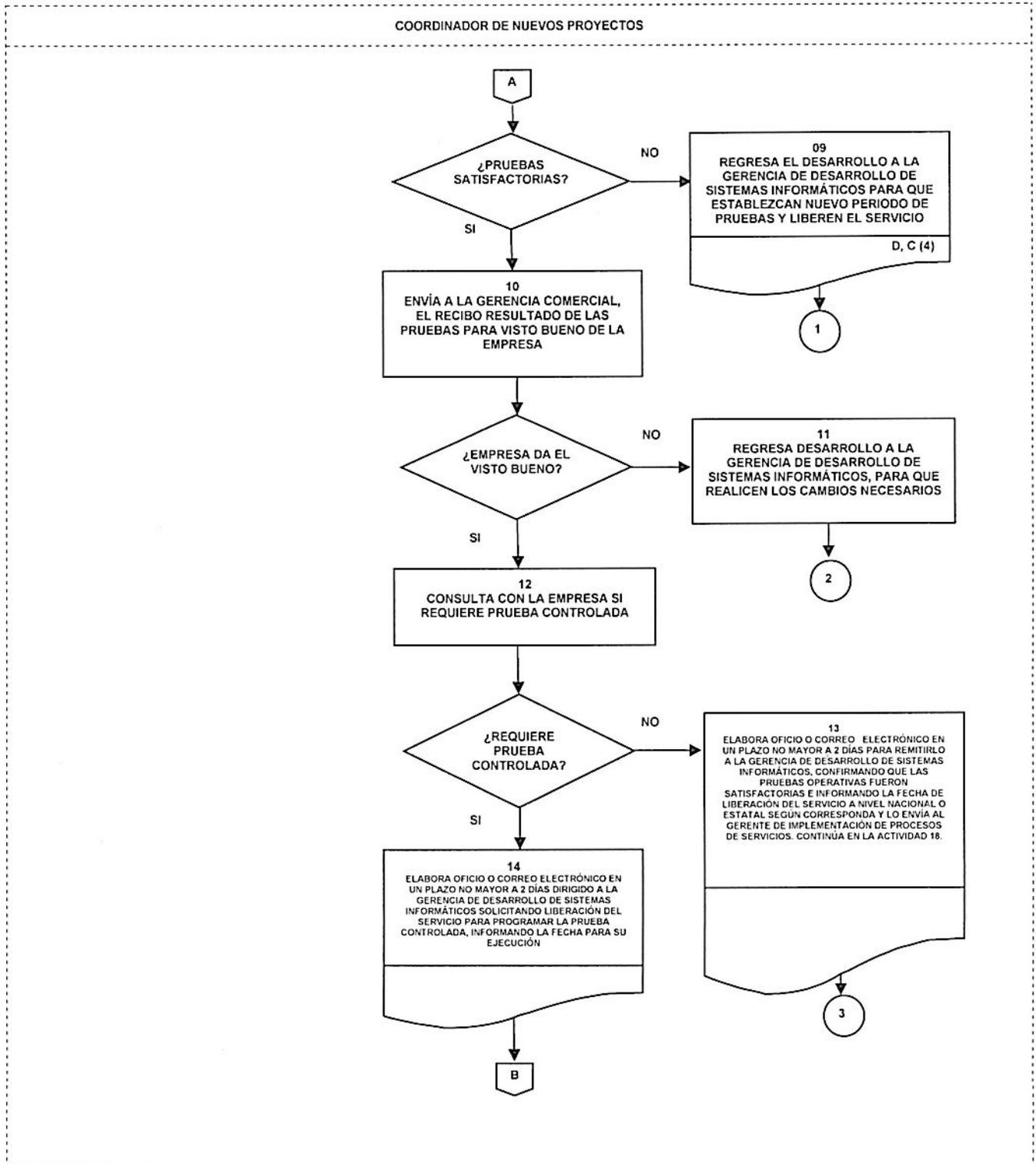
1.- Procedimiento de Validación de Pruebas de servicios nuevos o modificados.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

1.- Procedimiento de Validación de Pruebas de servicios nuevos o modificados.

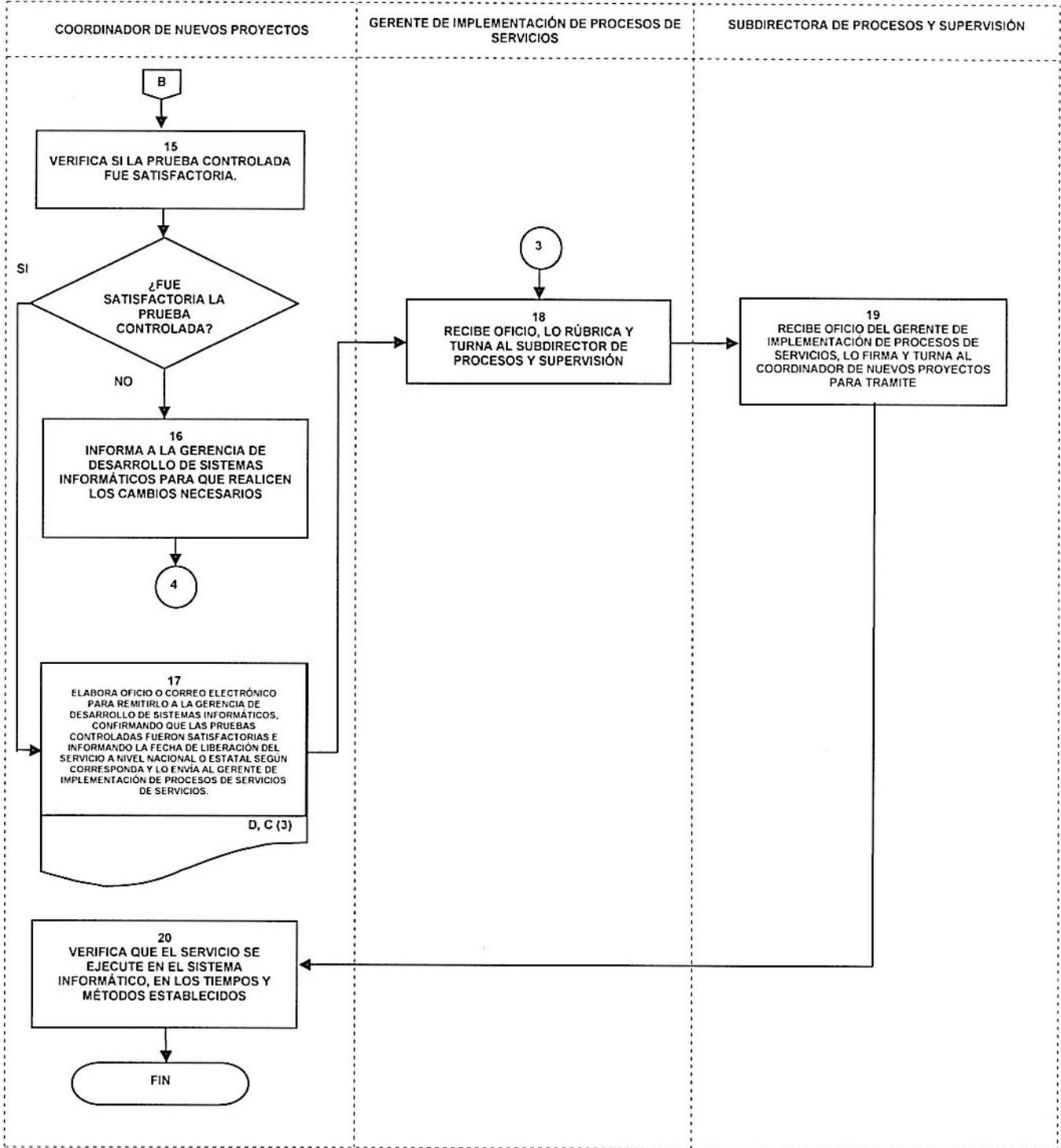


Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

1.- Procedimiento de Validación de Pruebas de servicios nuevos o modificados.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

2. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE GIROS TELEGRÁFICOS NACIONALES Y DE GRANDES USUARIOS.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **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.
Contenido en las Funciones N° 1, 2 y 3, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Efectuar los reportes operativos de las operaciones de entrega de apoyos monetarios para el envío de las órdenes de facturación de las empresas o dependencias con contrato o convenio con el Organismo a las diferentes áreas de la Subdirección de Tesorería.

Políticas Específicas

1. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios recibirá correo electrónico de la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, donde indicará que los recursos monetarios de la empresa o dependencia están acreditados en la cuenta bancaria correspondiente del Organismo para iniciar la solicitud de adición de archivos a la base de datos del SIGITEL y como consecuencia las operaciones queden disponibles para pago.
2. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, solicitarán a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos la adición de archivos a la base de datos del SIGITEL, el mismo día en que recibe la acreditación de recursos monetarios.
3. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, cuando sea del ámbito de su competencia, verificarán la transferencia oportuna de archivos en el sistema informático, realizada por las diferentes empresas o dependencias con las que el Organismo tiene convenio y/o contrato, para cumplir cabalmente con los tiempos establecidos en los diferentes contratos y/o convenios. Cuando no se cumplan los plazos, deberán informarlo oportunamente al titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios y/o a la Subdirección de Procesos y Supervisión para que se tomen las medidas pertinentes.
4. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, deberán consolidar a nivel nacional, todas las operaciones del giro telegráfico en su modalidad de grandes usuarios, que realizó la Red de Sucursales a través del sistema informático el día inmediato anterior, integrando la información específica en el reporte diario y mensual por modalidad.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

5. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, verificarán en el sistema informático, el estatus en que se encuentran los servicios telegráficos en un momento determinado, siendo éstas las siguientes:
 - Expedido.
 - Pendiente de pago (cuando está en proceso de pago al beneficiario).
 - Pagado.
 - Cancelado (cuando el giro fue cancelado por el usuario).
 - Vencido (cuando la vigencia del giro expiró).
 - Pendiente de reintegro.
 - Reintegrado, y
 - Reversado (Anulación que se hace de un Giro Telegráfico Nacional Ocorre o a Domicilio expedido o pagado o de un Giro Telegráfico Internacional Ocorre pagado, implicando el registro de un movimiento siempre en sentido opuesto al registro original).
6. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, deberán mantener en custodia la información y/o documentación soporte durante 5 años o los que sean determinados por la Ley en la materia.
7. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, realizarán las órdenes de facturación, según corresponda, durante los primeros 3 días hábiles de cada mes.
8. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, coadyuvarán en la aclaración de las operaciones ante las Gerencias Regionales y Estatales o de éstas ante las empresas, en los términos señalados en los contratos o convenios celebrados por el Organismo.
9. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, realizarán reversas de operaciones, cuando la Gerencia Regional o Estatal por alguna razón estrictamente justificada, no haya realizado la reversa el mismo día de haberse prestado el servicio, siempre y cuando esté plenamente justificado, que el sistema informático lo permita y/o de acuerdo con lo establecido en el contrato o convenio correspondiente.
10. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, elaborarán oficio o correo electrónico para el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, y reportarán a las áreas competentes, las operaciones de los Giros Telegráficos Nacionales ingresados a la base de datos del sistema informático.
11. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, llevarán el control de los Giros Telegráficos Nacionales a Grandes Usuarios cancelados, respectivamente. La cancelación procederá siempre y cuando el giro no esté pagado y esté dentro de la vigencia establecida.
12. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, elaborarán la orden de reintegro del principal de los recursos monetarios cuando al término de su vigencia, el Giro Telegráfico en cualquiera de sus modalidades haya vencido en los términos señalados en el Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos y/o de los contratos o convenios celebrados por el Organismo.
13. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, así como el personal a su cargo, consultarán diariamente en el sistema informático, los reportes de "Vencidos Pendiente de Reintegro" de Giros Telegráficos de Grandes Usuarios Nacionales que hayan concluido la vigencia, para su envío a las áreas competentes.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

14. La Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios notificará a la Coordinación de Transferencias Nacionales y a la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, el inicio de operaciones de un nuevo cliente del servicio de pago por cuenta de terceros y las particularidades de operación y como generará la orden de facturación con base en los siguientes modelos:
- A la recepción de los archivos o de su ingreso al SIGITEL.
 - Al cierre del evento y/o de su conclusión de conciliación.
 - Una combinación de los puntos a y b, pudiendo existir una o varias órdenes de facturación entre el inicio o final de los eventos, según contrato.
 - Al término de mes. Con las operaciones consolidadas que fueron recibidas del mes inmediato anterior, a más tardar al quinto día hábil.
15. La Coordinación de Transferencias Nacionales, integrará la información específica en el reporte diario y mensual de Giro Telegráfico Nacional de cada modalidad de servicio.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

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

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

2.- Procedimiento de Reporte de Giros Telegráficos Nacionales y de Grandes Usuarios.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	01	Recibe correo electrónico de la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, donde indica que los recursos monetarios de la empresa o dependencia están acreditados en la cuenta bancaria correspondiente del Organismo y turna al Coordinador de Transferencias Nacionales o Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales,
	02	Solicita a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos la adición de archivos a la base de datos del SIGITEL, el mismo día en que recibe la acreditación de recursos monetarios.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS NACIONALES O COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES	03	Verifica información por volumen y cantidad situada de los giros ingresados a la Base de Datos del SIGITEL el día inmediato anterior, así como las demás operaciones que se encuentren bajo contrato o convenio.
	04	Elabora oficio o correo electrónico dirigido a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos para informar volumen y cantidad situada y lo envía al titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para su trámite.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	05	Revisa la información, y lo tramita a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS NACIONALES O COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES	06	Ingresa al SIGITEL, diariamente, con la finalidad de recopilar información del volumen e importe de las empresas y/o dependencias.
	07	Integra la información de Giros Telegráficos pagados, reintegrados, cancelados y reversados.
	08	Elabora diariamente reportes de Giros Telegráficos pagados, reintegrados, cancelados y reversados por cada empresa y su distribución por Entidad Federativa en volumen y cantidad situada.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

2.- Procedimiento de Reporte de Giros Telegráficos Nacionales y de Grandes Usuarios.

Responsable	No.	Actividad
	09	Elabora oficio o correo electrónico para la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, informando Volumen y Cantidad Situada de las transferencias canceladas por empresa y lo envía al titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para su trámite.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS NACIONALES O COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES	10	Elabora oficio o correo electrónico para la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, informando Volumen y Cantidad Situada de las transferencias "Vencidas Pendientes de Reintegro" por empresa y lo envía al titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para su trámite.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	11	Recibe oficios o correos, y tramita.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS NACIONALES O COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES	12	Elabora, dentro de los primeros tres días hábiles de cada mes, la orden de facturación por empresa y/o dependencia con la que se tiene contrato o convenio, donde se informa las operaciones consolidadas que fueron recibidas del mes inmediato anterior.
	13	Elabora oficio o correo electrónico dirigido a la Gerencia de Facturación, a más tardar al quinto día hábil del mes, y lo envía para trámite del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, anexando la orden de facturación por cada empresa.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	14	Recibe oficio o correo electrónico con la orden de facturación, lo firma y lo devuelve al Coordinador de Transferencias Nacionales o Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales para su trámite.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS NACIONALES O COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES	15	Recibe oficio o correo electrónico lo tramita y archiva. (Todas las actividades se realizan en un tiempo estimado máximo de 5 días hábiles conforme a lo estipulado en cada contrato).

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

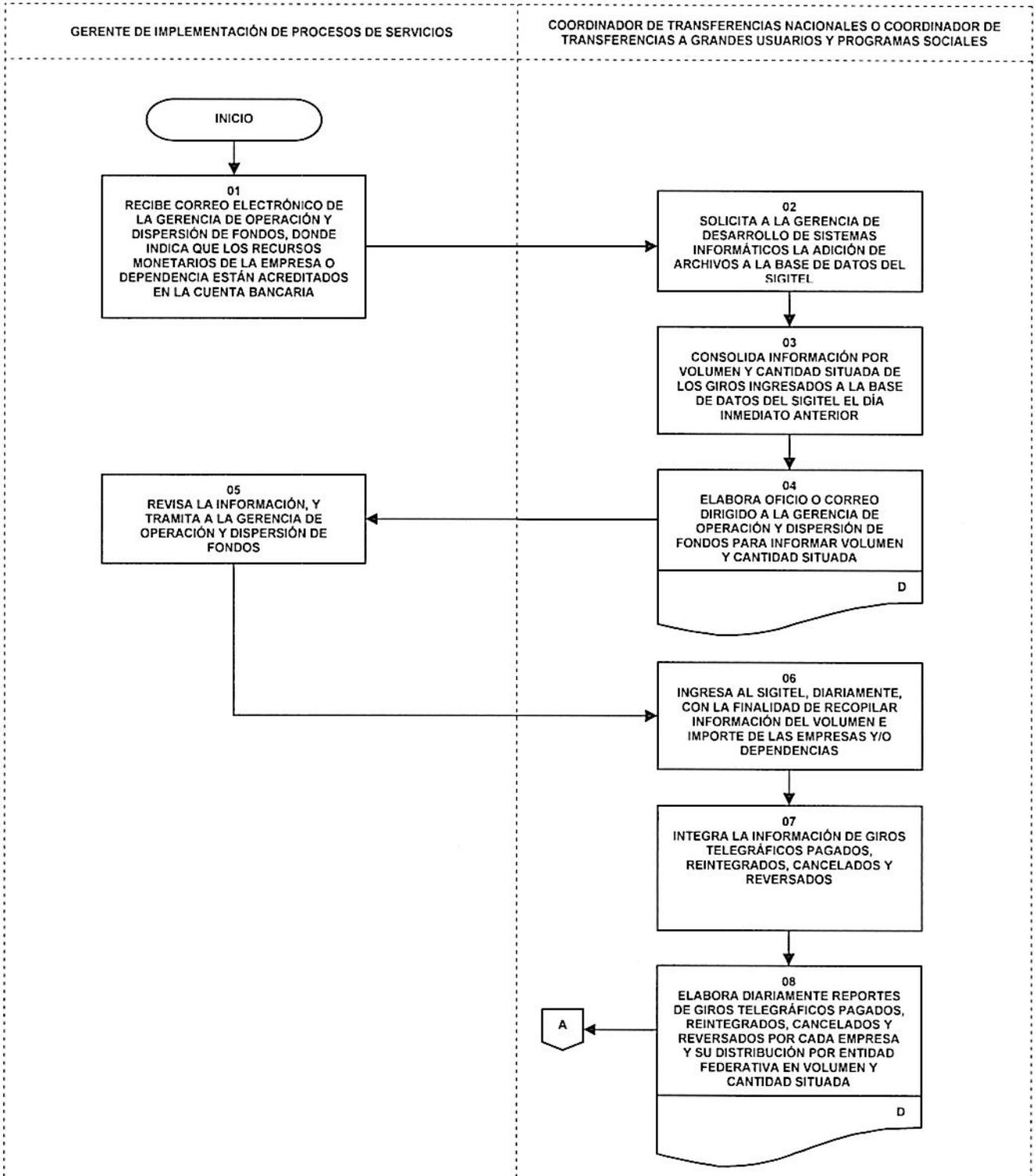
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

2.- Procedimiento de Reporte de Giros Telegráficos Nacionales y de Grandes Usuarios.



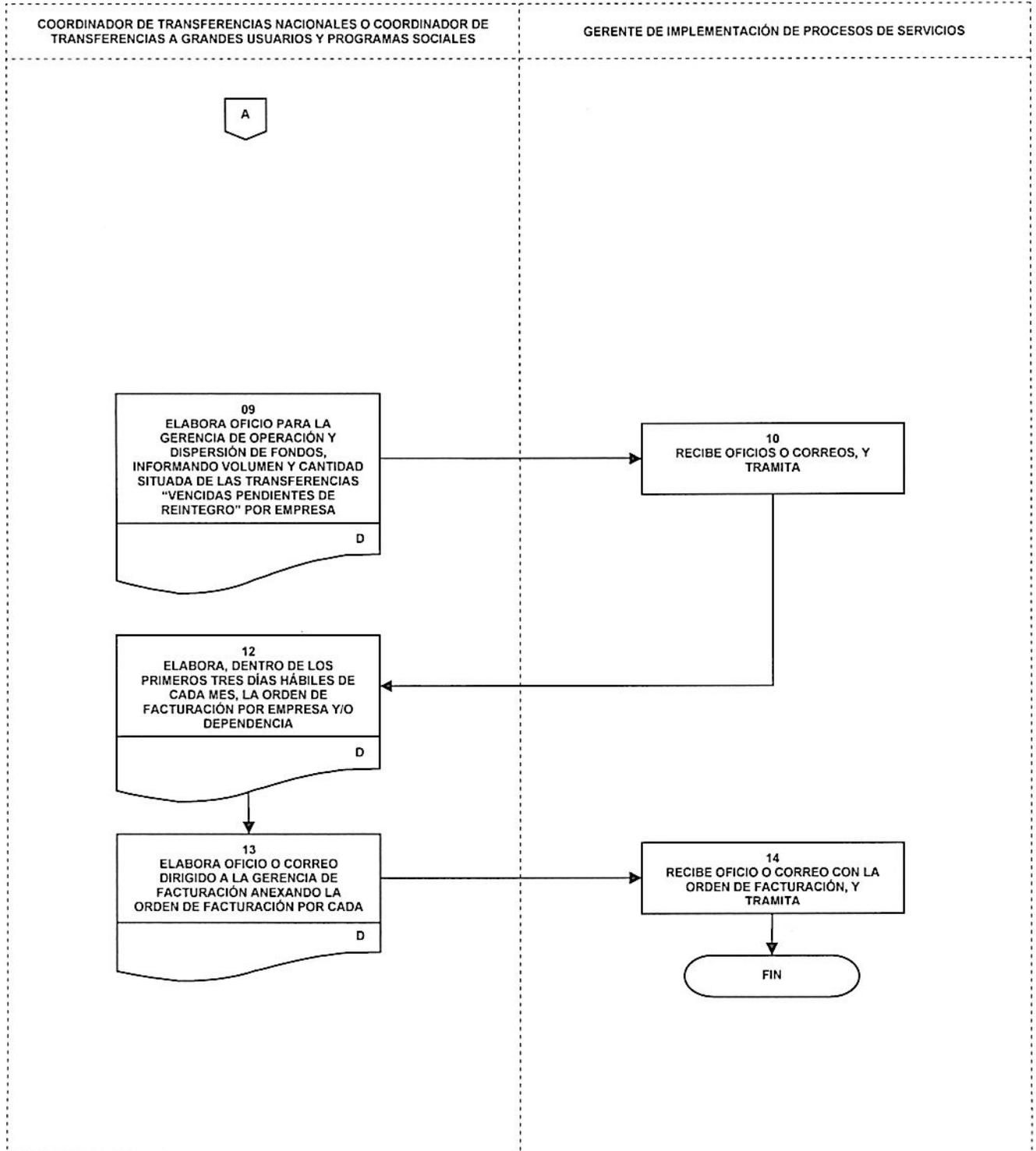
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

2.- Procedimiento de Reporte de Giros Telegráficos Nacionales y de Grandes Usuarios.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

3. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIÓN DE GIROS NACIONALES Y DE GRANDES USUARIOS, POR CONTINGENCIA EN CASO DE FALLA.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **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.
Contenido en las Funciones N° 1 y 4, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Realizar las aclaraciones ante los licenciarios, de las operaciones de servicios de giros telegráficos nacionales que fueron tramitados en las Sucursales a través del sistema informático y sean reclamadas, en virtud de que la operación fue incompleta o incorrecta y no emitió el recibo, sin quedar debidamente registrada en la Base de Datos del SIGITEL en Línea.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, a través del personal a su cargo, tramitará ante la empresa correspondiente, previa solicitud de la Sucursal, las operaciones de servicios de giros telegráficos nacionales, que presenten error en su operación.
2. La Coordinación de Transferencias Nacionales y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, a través del personal a su cargo, tramitará ante la empresa correspondiente, previa solicitud de la Sucursal, las operaciones de servicios de giros telegráficos a grandes usuarios nacionales, que presenten error en su operación.
3. La Coordinación de Transferencias Nacionales o la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, solicitará por correo electrónico la corrección a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos; en caso de que no se realice esta modificación, realizará oficio con firma del titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, solicitando nuevamente la corrección señalando el antecedente; si persiste esta situación la Coordinación, elaborará oficio con firma de la Subdirección de Procesos y Supervisión.
4. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios verificará que se atiendan cada una de las aclaraciones de giros nacionales y de grandes usuarios conforme al procedimiento establecido.
5. Los tiempos de ejecución y/o desarrollo del procedimiento, dependerán de las gestiones que realicen las instituciones ajenas al Organismo, así como de las bajas de folio que se realicen en el sistema informático SIGITEL.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

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

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

3. Procedimiento de Aclaración de Giros Nacionales y de Grandes Usuarios, por Contingencia en Caso de Falla.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS NACIONALES O COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES	01	<p>Recibe correo electrónico de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal, solicitando la aclaración sobre las inconsistencias presentadas por una Sucursal en la operación del sistema, en los casos de: pantalla en blanco, datos erróneos y mensaje de error.</p> <p>El correo debe tener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de Sucursal. • Nombre de la Sucursal. • Empresa con la que se debe hacer la aclaración. • Número de transferencia. • Importe. • Número de Folio y de Autorización. • Nombre del Beneficiario, cuando aplique. • Error para la Expedición o Pago que envía el sistema, cuando aplique.
	02	Realiza llamada telefónica con la institución y envía correo electrónico mediante el cual, solicita le confirmen si la operación fue registrada correctamente en su sistema.
	03	No fue registrada la operación en la empresa ni en Telecomm, notifica de inmediato a la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal que la Sucursal vuelva a realizar la operación.
	04	Si fue registrada en la empresa, pero no el sistema informático de Telecomm avisa de inmediato a la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal con copia a la Sucursal, que la operación fue registrada en la empresa y que se solicitará a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos realice la corrección con el alta de folio en el sistema informático.
	05	Si fue registrada en el sistema informático de Telecomm, pero no en la empresa, informa de inmediato a la Sucursal que se solicitará a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos la corrección con la baja de folio en el sistema informático.
	06	Realiza reporte de falla a más tardar el tercer día hábil después de haber solicitado el alta de folio, enviándole una copia al Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

3. Procedimiento de Aclaración de Giros Nacionales y de Grandes Usuarios, por Contingencia en Caso de Falla.

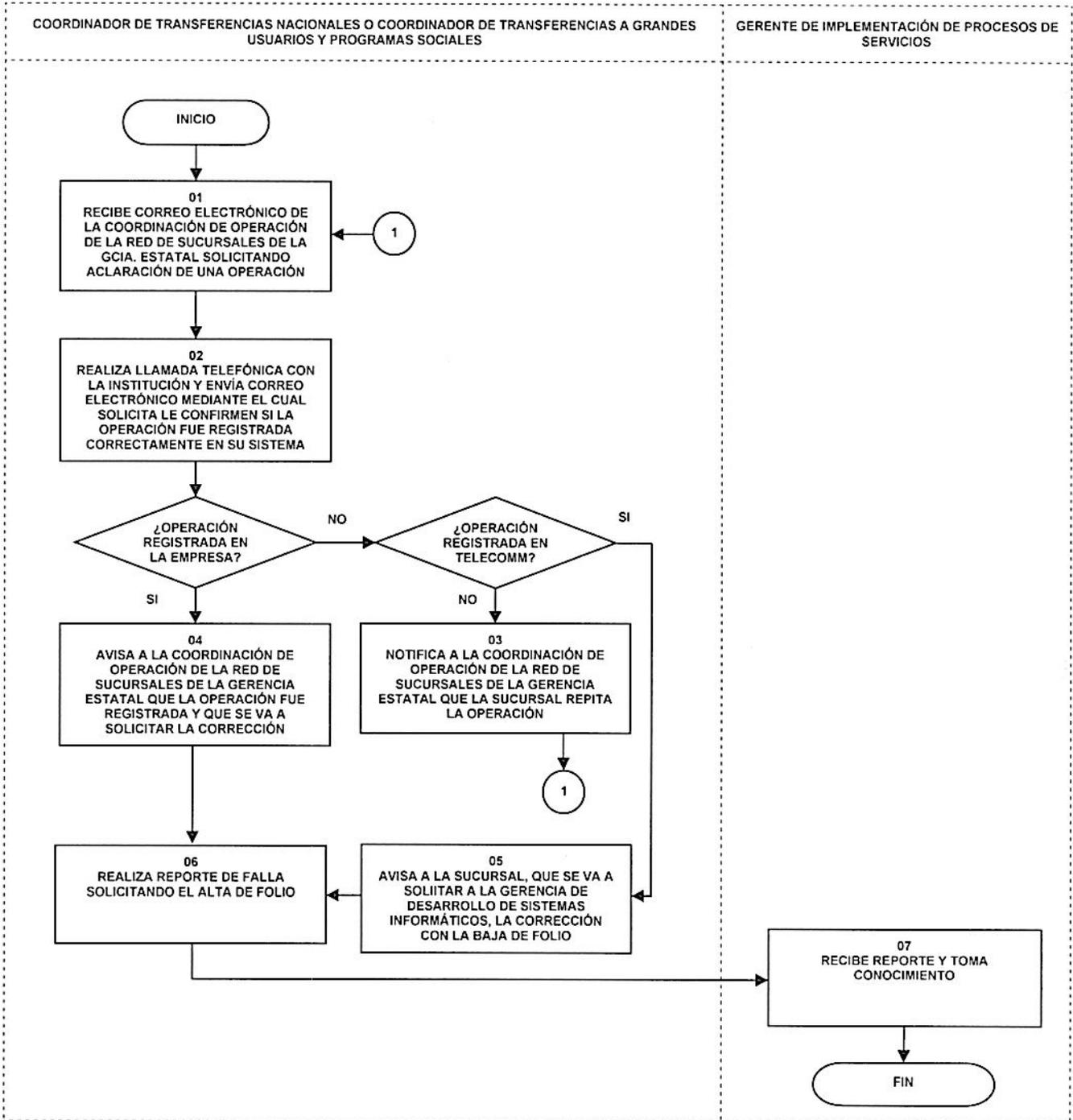
Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	07	<p>Recibe reporte y toma conocimiento. (Todas las actividades se realizan en un tiempo estimado máximo de 5 días hábiles conforme a lo estipulado en cada contrato).</p> <p>CONCLUYE PROCEDIMIENTO</p>

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

3. Procedimiento de Aclaración de Giros Nacionales y de Grandes Usuarios, por Contingencia en Caso de Falla.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

4. PROCEDIMIENTO DE REINTEGRO DE GIROS TELEGRÁFICOS NACIONALES, VENCIDOS Y DEPURADOS DEL SISTEMA EN PRODUCCIÓN.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **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.
Contenido en la Función N° 1, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivos Específicos

Llevar el control de los Giros Telegráficos Nacionales en su modalidad de Ocorre y a Domicilio, que al término de su vigencia y disponibilidad en el sistema de producción son depurados.

Notificar el reintegro de los Giros Telegráficos Nacionales, vencidos y depurados del sistema en Producción, a través del jefe de Sucursal.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, será la responsable de gestionar ante la Gerencia de Contabilidad, el reintegro de las Transferencias Vencidas que solicite la Gerencia Regional o Estatal y que cumplan con los requerimientos.
2. Cuando sea solicitado por la Gerencia Regional o Estatal, la Coordinación de Transferencias Nacionales operará el procedimiento de reintegro por cuenta de la Sucursal para atender lo requerido por el cliente en alguna Sucursal de la Gerencia.
3. La Coordinación de Transferencias Nacionales realizará el reintegro solicitado utilizando el monograma del Operador de ventanilla que autorice el jefe de la Sucursal solicitante.
4. La Coordinación de Transferencias Nacionales elaborará la orden de reintegro del principal de los recursos cuando al término de su vigencia, el Giro Telegráfico en cualquiera de sus modalidades haya vencido en los términos señalados en el Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos y/o de los contratos o convenios celebrados por el Organismo.
5. Los tiempos de ejecución y/o desarrollo del procedimiento, dependerán de las gestiones que realicen las instituciones ajenas al Organismo y de los trámites que lleve a cabo la Gerencia de Contabilidad para realizar los reintegros correspondientes.

Área Responsable del Procedimiento

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.
Coordinación de Transferencias Nacionales.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

4. Procedimiento de Reintegro de Giros Telegráficos Nacionales, Vencidos y Depurados del SIGITEL en Producción.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS NACIONALES	01	Ingresar al SIGITEL en Línea, consulta en el servidor el archivo de transferencias vencidas del día inmediato anterior que fueron depuradas del sistema y verifica que el archivo esté disponible y cumpla con los requerimientos.
	02	No está disponible o no cumple con los requerimientos, reporta inmediatamente vía telefónica y correo electrónico a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos.
	03	Si está disponible y cumple con los requerimientos, copia reporte de transferencias vencidas, volumen e importe por estado y pega en Control de Transferencias Vencidas Fuera de Línea y aplica a Formato de Conciliación.
	04	Elabora oficio a más tardar 3 días después para la Gerencia de Contabilidad con archivo de Transferencias Vencidas Depuradas, con firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	05	Revisa la información, firma el oficio y lo tramita.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS NACIONALES	06	Recibe oficio o correo electrónico de la Gerencia Regional o Estatal solicitando el Reintegro de Transferencia Vencida y verifica que cumpla con los requerimientos.
	07	No cumple con los requerimientos, notifica, de inmediato vía telefónica y correo electrónico, a la Gerencia Regional o Estatal para corrección del oficio.
	08	Si cumple con los requerimientos, localiza el Giro Telegráfico solicitado en la base de datos de almacenamiento de Giros Telegráficos depurados del sistema en producción.
	09	No es localizado, solicita, vía correo electrónico, a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos el estatus de la transferencia.
	10	Recibe de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos el estatus del giro y lo informa, vía correo electrónico, a la Gerencia Regional o Estatal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

4. Procedimiento de Reintegro de Giros Telegráficos Nacionales, Vencidos y Depurados del SIGITEL en Producción.

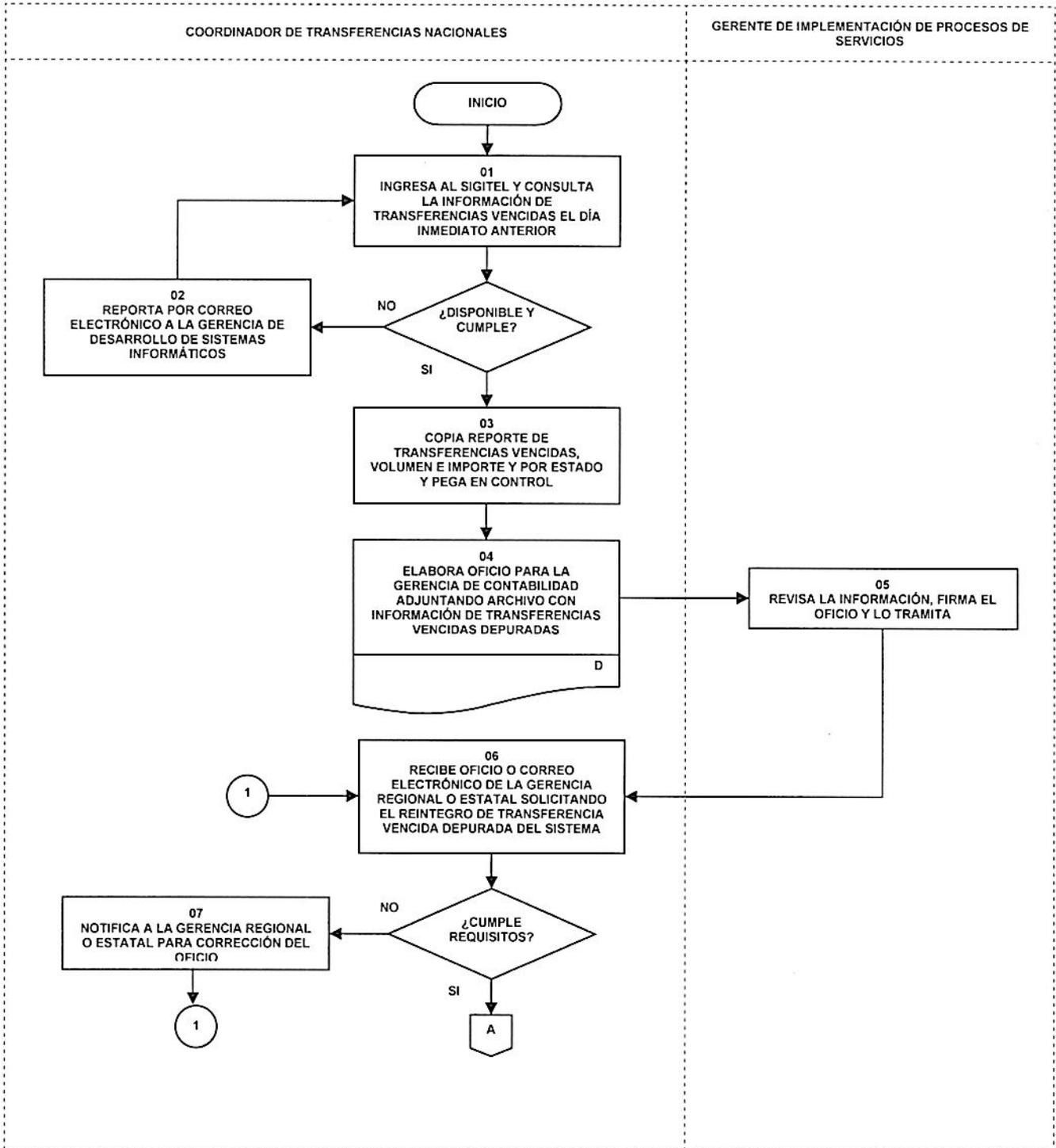
Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS NACIONALES	11	Si es localizado, informa a la Gerencia Regional o Estatal que la Transferencia esta vencida y pendiente de reintegro y que la Sucursal que va a hacer el reintegro se comunice por teléfono, cuando el remitente se encuentre físicamente en la Sucursal.
	12	Recibe llamada telefónica de la Sucursal solicitante y opera el reintegro en el sistema, con monograma y por cuenta de la Sucursal solicitante.
	13	Registra en Control de Transferencias Vencidas y aplica al Formato de Conciliación.
	14	Elabora oficio a más tardar 3 días después de haber llevado a cabo la conciliación, dirigido a la Gerencia de Contabilidad donde informa el reintegro de un Giro Vencido y Pendiente de reintegro que se depuro del sistema en producción, para firma y tramite del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	15	Revisa la información, firma el oficio y devuelve al Coordinador de transferencias Nacionales para tramitar
	16	Recibe oficio lo tramita y archiva. (Todas las actividades se realizan en un tiempo estimado máximo de 5 días hábiles conforme a lo estipulado en cada contrato).
CONCLUYE EL PROCEDIMIENTO		

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

4. Procedimiento de Reintegro de Giros Telegráficos Nacionales, Vencidos y Depurados del SIGITEL en Producción.



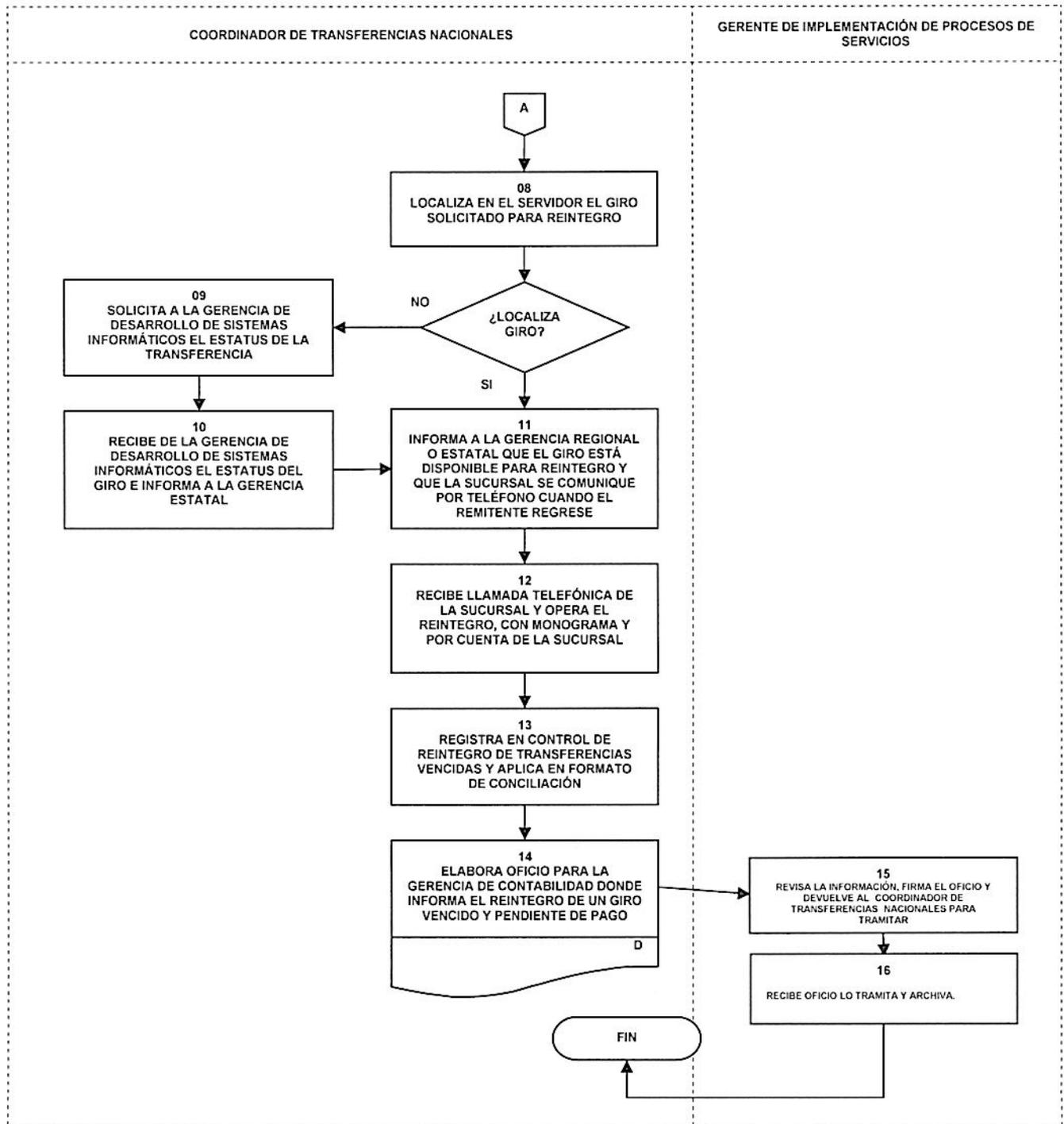
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

4. Procedimiento de Reintegro de Giros Telegráficos Nacionales, Vencidos y Depurados del SIGITEL en Producción.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

5. PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN DE LOS OPERATIVOS DE ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Celebrado el 18 de agosto de 2008.
Contenido en todo el documento.
- **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.
Contenido en la Función N° 1, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Efectuar la conciliación de las operaciones de entrega de apoyos monetarios para su envío a la Secretaría del Bienestar.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, verificará la oportuna entrega del oficio donde la Secretaría del Bienestar informará de la liquidación del operativo realizado; cuando la Secretaría del Bienestar no cumpla el plazo establecido en el convenio correspondiente, deberá informar al titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios y a la Subdirección de Procesos y Supervisión para que realicen la solicitud correspondiente.
2. La Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios enviará a la Gerencia de Facturación, la Solicitud de facturación por el porcentaje acordado para elaborar la facturación por el total o el porcentaje del cobro del servicio prestado, en base a los convenios firmados.
3. La Subdirección de Procesos y Supervisión, tres días después del término del operativo de pago, enviará mediante oficio a la Secretaría del Bienestar, el reporte de cifras de control, así como a la Subdirección de Tesorería.
4. En caso de existir la solicitud de reintegro, la Subdirección de Procesos y Supervisión recibirá, hasta cinco días hábiles posteriores al envío del Reporte de cifras de control, la solicitud de reintegro de la Secretaría del Bienestar, que el titular de la Gerencia de Implementación de

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

Procesos de Servicios verificará y, de ser el caso, solicitará a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos el pago del reintegro de apoyos no entregados.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

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

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

5.- Procedimiento de Conciliación de los Operativos de Entrega de Apoyos Monetarios.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	01	Valida junto con el Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales las cifras mostradas por el SIGITEL.
	02	Envía a la Gerencia de Facturación, mediante oficio o correo electrónico, la orden de facturación por el segundo porcentaje acordado en el convenio correspondiente.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES	03	Elabora Reporte de cifras de control por Entidad Federativa, con la información del sistema informático y lo envía a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos.
	04	Envía Reporte de cifras de control por Entidad Federativa, tres días hábiles después del término de la vigencia, mediante oficio con firma de la Subdirectora de Procesos y Supervisión, a la Secretaría del Bienestar con copia para la Subdirección de Tesorería.
SUBDIRECTORA DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN	05	Recibe de la Secretaría del Bienestar, antes de cinco días hábiles posteriores al envío de la conciliación, la solicitud de reintegro de los apoyos monetarios no pagados y lo turna al Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.
	06	Verifica que la solicitud de reintegro esté correcta.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	07	No está correcta la solicitud, informa a la Secretaría del Bienestar, por correo electrónico, que la solicitud está incorrecta.
	08	Si está correcta la solicitud, informa a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, que realice el reintegro de apoyos no entregados en el Operativo de entrega de apoyos.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES		(Todas las actividades se realizan en un tiempo estimado máximo de 5 días hábiles conforme a lo estipulado en cada contrato).
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

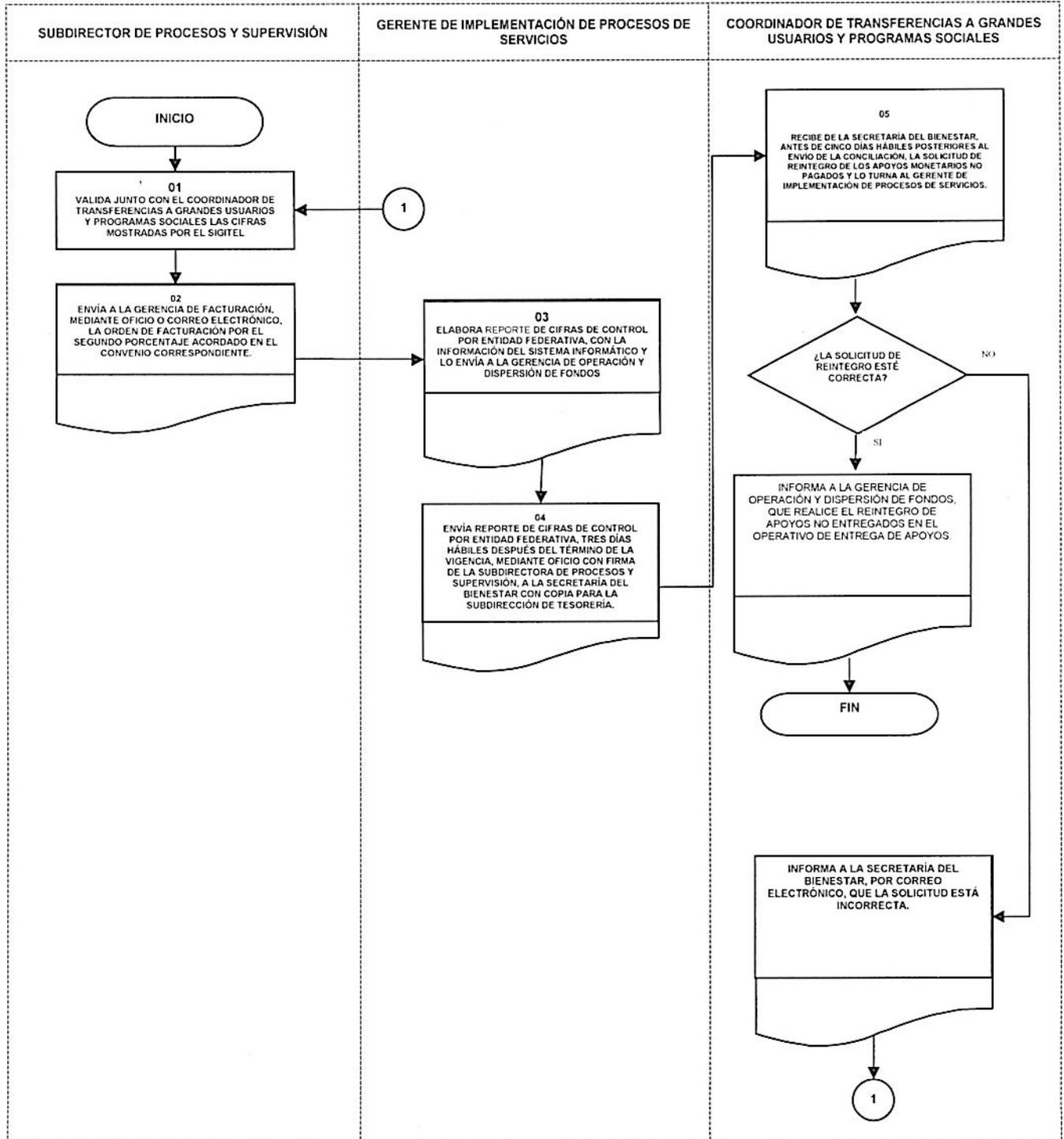
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

5.- Procedimiento de Conciliación de los Operativos de Entrega de Apoyos Monetarios.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

6. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE GIRO TELEGRÁFICO INTERNACIONAL.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **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.
Contenido en las Funciones N° 1, 2 y 3, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Reportar los Giros Telegráficos Internacionales, depositados o adicionados en el sistema informático el día inmediato anterior.

Políticas Específicas

1. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios participará en el ámbito de su competencia, en revisar y formalizar el envío de la información diaria y mensual de las transferencias internacionales, expedidas, pagadas y canceladas, de las empresas del servicio de giro internacional.
2. La Coordinación de Transferencias Internacionales deberá consolidar a nivel nacional, todas las operaciones del giro telegráfico internacional, realizadas en la Red de Sucursales a través del sistema informático el día inmediato anterior, registrándolos en el reporte diario y anexos correspondientes.
3. La Coordinación de Transferencias Internacionales deberá identificar en el sistema informático, el estatus en que se encuentran los servicios telegráficos en un momento determinado, siendo éstas las siguientes:
 - Expedido,
 - Pagado,
4. La Coordinación de Transferencias Internacionales, realizará el resumen mensual de transferencias internacionales (expedidas, pagadas y canceladas), para su envío a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, mediante oficio, durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.
5. La Coordinación de Transferencias Internacionales, al fin de cada mes, deberá consolidar el reporte mensual del sistema con el reporte diario y, en caso de existir diferencias, darán seguimiento hasta su solución.
6. La Coordinación de Transferencias Internacionales, cuando sea del ámbito de su competencia, verificará la transferencia oportuna de archivos en el sistema informático, realizada por las diferentes empresas o con las Dependencias con las que el Organismo tiene convenio y/o contrato, para cumplir cabalmente con los tiempos establecidos en los diferentes contratos y/o convenios.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

Cuando no se cumplan los plazos, deberán informarlo oportunamente al titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios y/o al Subdirección de Procesos y Supervisión para que se tomen las medidas pertinentes.

7. La Coordinación de Transferencias Internacionales coadyuvará en la aclaración de las operaciones ante las Gerencias Regionales y Estatales o de éstas ante las empresas, en los términos señalados en los contratos o convenios celebrados por el Organismo.
8. La Coordinación de Transferencias Internacionales podrá realizar reversas de operaciones, cuando la Gerencia Regional o Estatal por alguna razón estrictamente justificada, no haya realizado la reversa dentro de las 24 horas siguientes de haberse prestado el servicio, siempre y cuando esté plenamente justificado, que el sistema informático lo permita y/o de acuerdo con lo establecido en el contrato o convenio correspondiente.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
Coordinación de Transferencias Internacionales

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

6.- Procedimiento de Reporte de Giro Telegráfico Internacional.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES	01	Ingresar diariamente al sistema informático.
	02	Consolida información por volumen y cantidad situada de los giros ingresados a la Base de Datos del SIGITEL en Línea el día inmediato anterior, de cada una de las empresas con las que el Organismo tiene contrato o convenio.
	03	Elabora oficio dirigido a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, para firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, con la información por concepto, volumen e importe de cada empresa.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	04	Revisa información, firma y tramita oficio dirigido a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, con la información diaria del servicio de giro internacional.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES	05	Concentra, en los primeros tres días hábiles de cada mes, la información diaria de cada servicio de giro internacional operado por empresa (expedidos, pagados).
	06	Elabora oficio, entrega para revisión y firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, donde notifica a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos con el resumen mensual de transferencias internacionales, expedidas, pagadas y canceladas, de las empresas del servicio de giro internacional.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	07	Firma y tramita los oficios con el resumen mensual de transferencias internacionales, expedidas, pagadas, canceladas y reintegradas, de las empresas del servicio de giro internacional, a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos.
(Todas las actividades se realizan en un tiempo estimado de 1 a 5 días hábiles).		
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

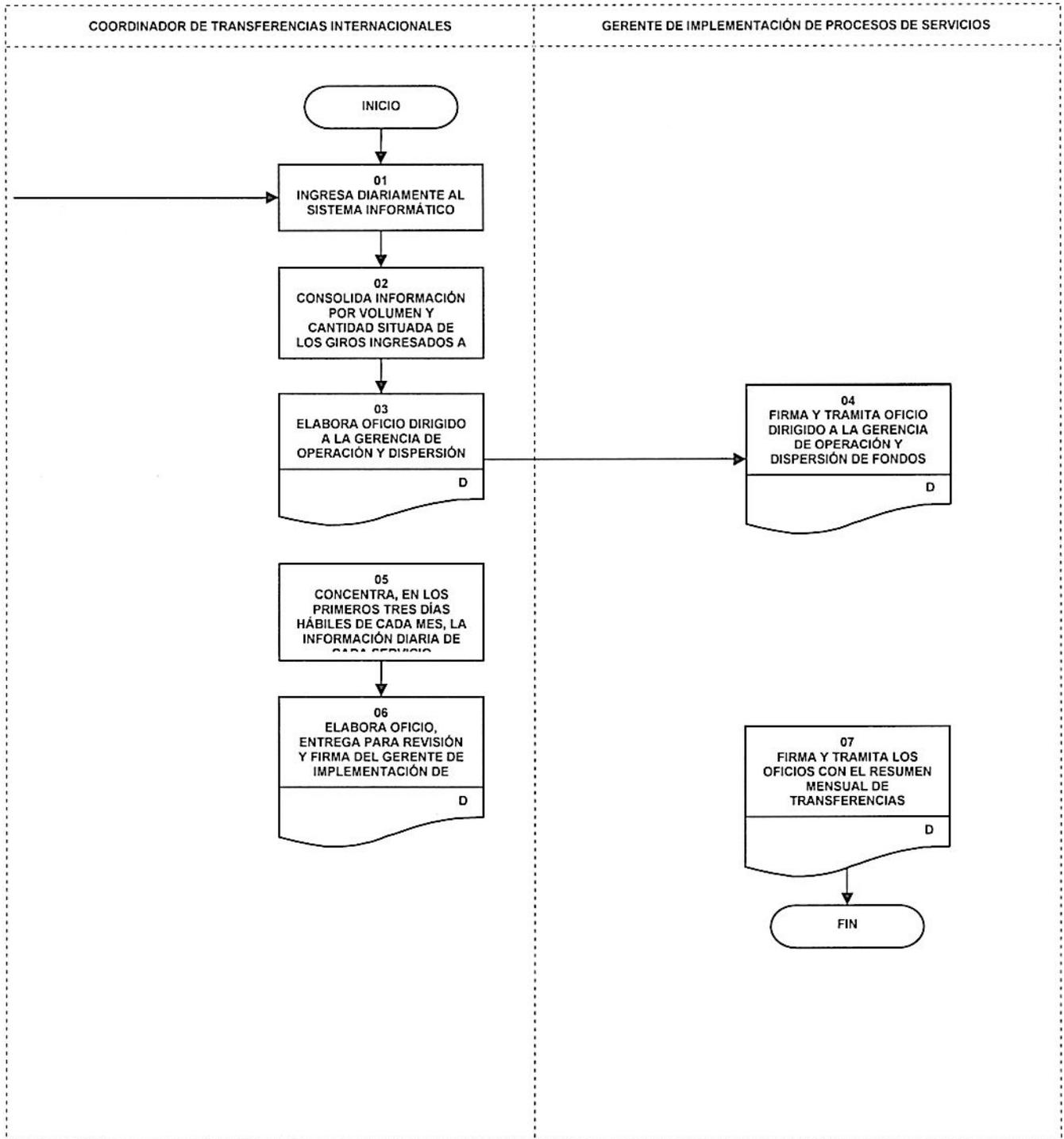
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

6.- Procedimiento de Reporte de Giro Telegráfico Internacional.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

7. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIÓN DE GIROS INTERNACIONALES, POR CONTINGENCIA EN CASO DE FALLA.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **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.
Contenido en las Funciones N° 1 y 4, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Aclarar ante los licenciatarios, las operaciones de servicios de giros telegráficos internacionales que fueron tramitados en las Sucursales a través del sistema informático y sean reclamadas en virtud de que la operación fue incompleta o incorrecta y no emitió el recibo, sin quedar debidamente registrada en la Base de Datos del SIGITEL en Línea.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Transferencias Internacionales, tramitará ante la empresa correspondiente, previa solicitud de la Sucursal, las operaciones de servicios de giros telegráficos internacionales, que presenten error en su operación.
2. La Coordinación de Transferencias Internacionales solicitará por correo electrónico la corrección a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos; en caso de que no se realice esta corrección, realizará oficio con firma del titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, solicitando nuevamente la corrección señalando el antecedente; si persiste esta situación La Coordinación, elaborará oficio con firma de la Subdirección de Procesos y Supervisión.
3. El titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios verificará que se atiendan cada una de las aclaraciones de giros internacionales conforme al procedimiento establecido.
4. Los tiempos de ejecución y/o desarrollo del procedimiento, dependerán de las gestiones que realicen las instituciones ajenas al Organismo, así como de las bajas de folio que se realicen en el sistema informático SIGITEL.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
Coordinación de Transferencias Internacionales

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

7.- Procedimiento de Aclaración de Giros Internacionales, por Contingencia en Caso de Falla.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES	01	<p>Recibe correo electrónico de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal, solicitando la aclaración sobre las inconsistencias presentadas por una Sucursal en la operación del sistema, en los casos de: pantalla en blanco, datos erróneos y mensaje de error.</p> <p>El correo debe tener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de sucursal. • Nombre de la sucursal. • Empresa con la que se debe hacer la aclaración. • Número de transferencia. • Importe. • Número de folio y autorización. • Nombre del beneficiario, cuando aplique. • Error para la expedición o pago que envía el sistema, cuando aplique.
	02	Realiza llamada telefónica con la institución y envía correo electrónico mediante el cual solicita le confirmen si la operación fue registrada correctamente en su sistema.
	03	No fue registrada la operación en la empresa ni en Telecomm, notifica a la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal que la Sucursal vuelva a realizar la operación.
	04	Si fue registrada en la empresa, pero no el sistema informático de Telecomm avisa a la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal con copia a la Sucursal que la operación fue registrada en la empresa (el coordinador de Transferencias Internacionales está autorizado a dar de baja la transferencia en el sistema SIGITEL en línea).
	05	Si fue registrada en el sistema informático de Telecomm, pero no en la empresa, avisa a la Sucursal (El coordinador de transferencias internacionales está autorizado a dar de baja la transferencia en el sistema SIGITEL en línea).
	06	Recibe reporte y toma conocimiento.
	07	(Todas las actividades se realizan en un tiempo estimado de 1 a 2 días hábiles).

COORDINADOR DE
TRANSFERENCIAS
INTERNACIONALES

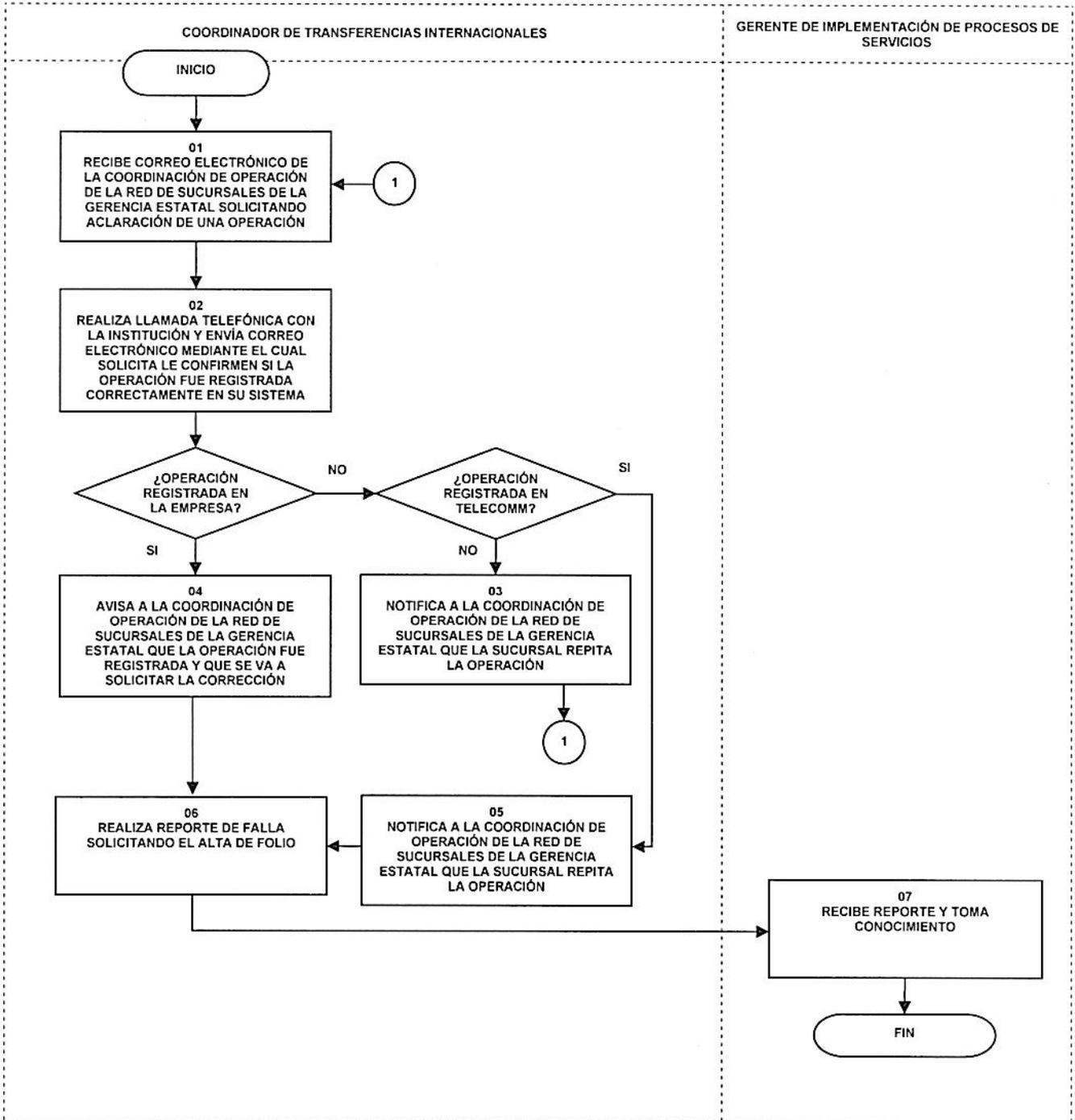
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

7.- Procedimiento de Aclaración de Giros Internacionales, por Contingencia en Caso de Falla.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

8. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE CANCELACIÓN DE GIRO TELEGRÁFICO INTERNACIONAL Y OUTBOUND DE WESTERN UNION.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **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.
Contenido en las Funciones N° 1, 2 y 3 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Reportar a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, los Giros Telegráficos Internacionales que la empresa canceló en el sistema informático.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Transferencias Internacionales llevará el control de los Giros Telegráficos Internacionales cancelados. La cancelación procederá siempre y cuando el giro no esté pagado y esté dentro de la vigencia establecida.
2. Las cancelaciones de Envío de Dinero al Exterior (OutBound), se tramitarán a través de la Gerencia Regional y/o Estatal manteniendo informado a la Coordinación de Transferencias Internacionales y procederán, siempre y cuando se den alguna de las siguientes situaciones:
 - Por importe erróneo.
 - Por duplicidad en el envío.
 - Enviado a persona moral, sólo se permite a persona física.
 - Por envío a países sin convenio.
 - No esté pagado.
3. La Coordinación de Transferencias Internacionales, del día hábil inmediato anterior genera oficio y lo envía a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos o al área competente.
4. La Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, será la encargada de revisar y validar los importes de volumen y cantidad situada de las transferencias, en su caso, por OutBound cancelados.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
Coordinación de Transferencias Internacionales

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

8.- Procedimiento de Reporte de Cancelación de Giro Telegráfico Internacional y OutBound de Western Union.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES	01	Ingresa diariamente al sistema SIGITEL en línea y verifica acceso.
	02	No tiene acceso, reporta vía telefónica de manera inmediata al Centro de Ayuda Nacional.
	03	Elabora oficio para la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, informando volumen y cantidad situada de las transferencias canceladas, por OutBound cancelados y lo envía al titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para su firma y trámite.
	04	Elabora oficio para la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, informando volumen y cantidad situada de las transferencias canceladas, por OutBound cancelados y lo envía al titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para su firma y trámite.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	05	Recibe, firma y envía oficio a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES	06	Integra la información de Giros Telegráficos Cancelados en el apartado correspondiente al reporte consolidado diario y mensual.

(Todas las actividades se realizan en un tiempo estimado de 1 a 5 días hábiles).

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

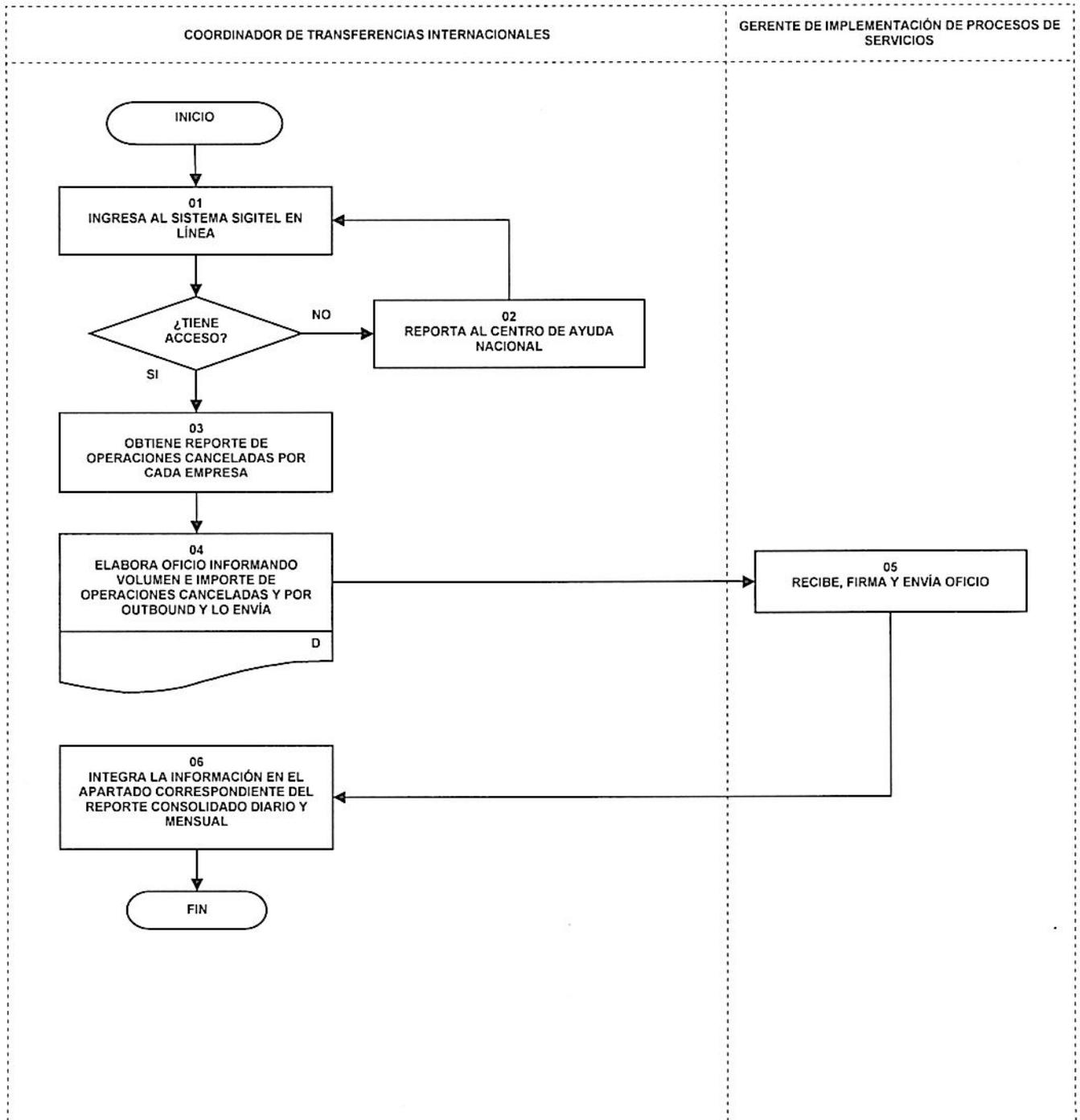
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

8.- Procedimiento de Reporte de Cancelación de Giro Telegráfico Internacional y OutBound de Western Union.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

9. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE DE COBRANZA.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **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
Contenido en la Función N° 1, 2 y 3, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Reportar a las áreas competentes las operaciones que, por concepto de Cobranza por Cuenta de Terceros, operó la Red de Sucursales en el sistema en Producción, en el período que corresponda a cada contrato.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, revisará y validará los importes de volumen y cantidad situada del servicio de cobros por cuenta de terceros del día inmediato anterior y los remitirá a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos.
2. El Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, identificará en el sistema informático, el estatus en que se encuentran los servicios telegráficos.
3. El Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, elaborará el Reporte de Cobranza del día anterior y lo enviará mediante correo electrónico a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos para el reintegro del principal a las empresas contratantes, a más tardar a las 12:00 p.m. del día hábil siguiente.
4. El Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, tendrá en custodia la información y/o documentación soporte durante 5 años o los que sean determinados por la Ley en la materia.
5. El Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, coadyuvará en la aclaración de las operaciones ante las Gerencias Regionales y Estatales o de éstas ante las empresas, en los términos señalados en los contratos o convenios celebrados por el Organismo.
6. El Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, podrá realizar ajustes de operaciones, cuando la Gerencia Regional o Estatal por alguna razón estrictamente justificada, no haya realizado la reversa el mismo día de haberse prestado el servicio, siempre y cuando esté plenamente justificado, de acuerdo con lo establecido en el contrato o convenio correspondiente.
7. Cuando inicie operaciones un nuevo cliente, el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios notificará a la Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros, el inicio de operaciones y los términos en los cuales se deberá realizar el reporte de cobranza.
8. Es responsabilidad del Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, verificar que la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos procese y genere los reportes y archivos del Servicio

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

Asociado al Giro Telegráfico “de Cobranza por Cuenta de Terceros” para que estén disponibles para las empresas y áreas centrales.

9. El Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, integrará la información específica en el reporte diario y mensual (a más tardar el cuarto día hábil del mes).

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.
Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

9.- Procedimiento de Elaboración del Reporte de Cobranza.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS	01	Ingresa diariamente al SIGITEL.
	02	Consolida información por volumen y cantidad situada de las transferencias ingresadas a la Base de Datos del SIGITEL en línea el día inmediato anterior y elabora relación diaria nacional de cobros por cuenta de terceros del día inmediato anterior, en volumen y cantidad situada.
	03	Elabora oficio donde se notifica la relación diaria nacional de cobros por cuenta de terceros del día inmediato anterior, dirigido a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos y lo envía al titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para su firma y trámite.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	04	Revisa, firma y tramita oficio dirigido a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, con la información diaria del servicio de cobros por cuenta de terceros del día inmediato anterior, en volumen y cantidad situada.
COORDINADOR DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS	05	Ingresa diariamente al Servidor FTP para obtener copia de los archivos que generó el sistema y verifica que los reportes cumplan con los requerimientos.
	06	No se encuentran archivos o éstos no cumplen requerimientos, reporta al Nodo Central la falla. Regresa a la actividad No. 05.
	07	Si cumplen requerimientos, envía por FTP o correo electrónico a las empresas que no reciban su archivo de forma automática, el archivo correspondiente.
	08	Compara Reportes del SIGITEL contra los del Servidor FTP.
	09	No son iguales los reportes, elabora Reporte de falla a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, según procedimiento. Regresa a la actividad No. 08.
	10	Si son iguales los reportes, elabora Reporte de Cobranza del día anterior, donde integra el registro diario de cobranza recaudada y ajustes requeridos y la envía al titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para su firma y trámite, de lunes a viernes antes de las 12:00.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

GERENTE DE
IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

11

Recibe Reporte de Cobranza, firma y tramita a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos.

(Todas las actividades de este procedimiento se realizan en 1 a 2 días hábiles)

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

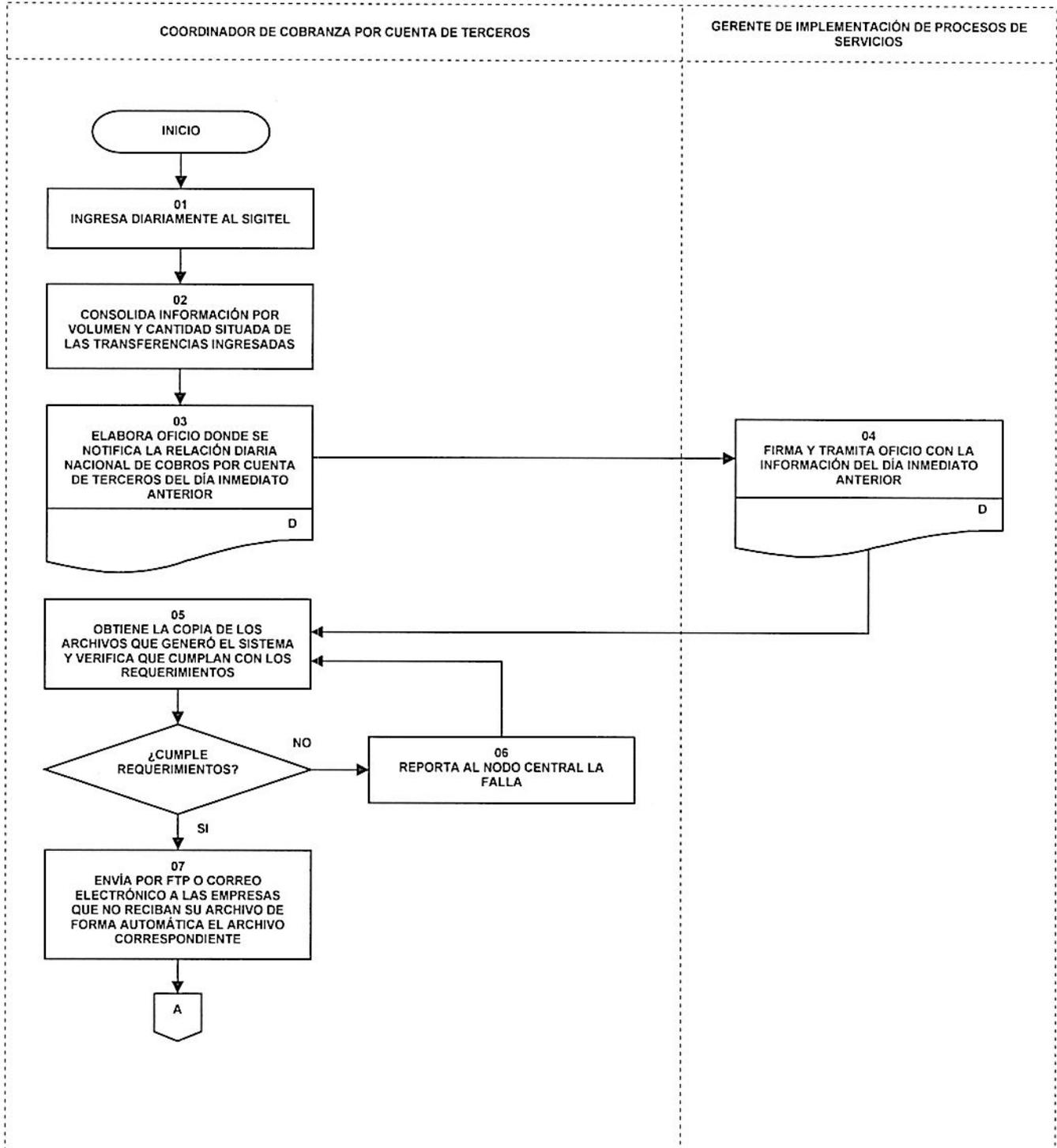
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

9.- Procedimiento de Elaboración del Reporte de Cobranza.



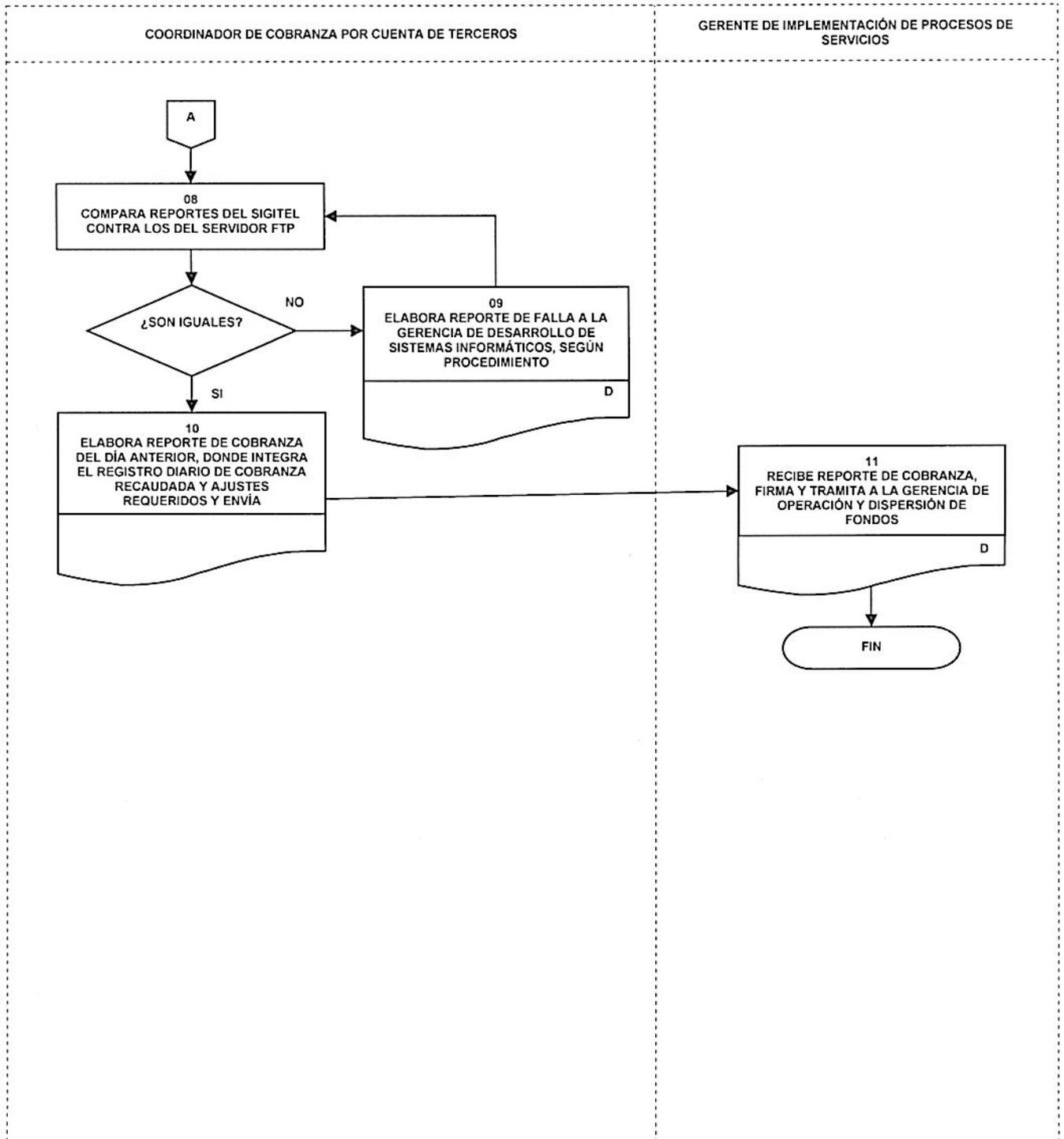
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

9.- Procedimiento de Elaboración del Reporte de Cobranza.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

10. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIÓN DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS, POR CONTINGENCIA EN CASO DE FALLA.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **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
Contenido en las Funciones N° 1, 2 y 3 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Aclarar ante las empresas, las operaciones de servicios telegráficos nacionales que fueron tramitados en las Sucursales a través del sistema informático y sean reclamadas en virtud de que la operación fue incompleta o incorrecta.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, tramitará ante la empresa correspondiente, previa solicitud de la Gerencia Regional, Estatal o Sucursal, las operaciones de servicios de cobranza por cuenta de terceros, que presenten error en su operación.
2. El Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros solicitará por correo electrónico la corrección a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, cuando corresponda.
3. Será responsabilidad de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, revisar que el Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, realice el procedimiento de aclaración de cobranza por cuenta de terceros conforme a lo establecido.
4. Los tiempos de ejecución y/o desarrollo del procedimiento, dependerán de las gestiones que realicen las instituciones ajenas al Organismo, así como de las consultas que se realicen en el sistema informático SIGITEL.

Área responsable del procedimiento

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

10.- Procedimiento de aclaración de Cobranza por Cuenta de Terceros, por contingencia en caso de falla.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS	01	<p>Recibe correo electrónico de la Gerencia Regional, Estatal o Coordinación de Operación correspondiente, solicitando la aclaración sobre las inconsistencias presentadas por una Sucursal en la operación del sistema, en los casos de: pantalla en blanco, datos erróneos y mensaje de error.</p> <p>El correo debe tener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de sucursal. • Nombre de la sucursal. • Folio Telecomm, cuando aplique. • Empresa con la que se debe hacer la aclaración. • Número de transferencia. • Importe. • Número de folio y de autorización. • Nombre del beneficiario, cuando aplique. • Error para la expedición o pago que envía el sistema, cuando aplique.
	02	Realiza llamada telefónica y/o envía correo electrónico a la empresa de forma inmediata, para confirmar si la operación fue registrada correctamente en su sistema.
	03	No fue registrada la operación en la empresa ni en Telecomm, notifica a la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal que la Sucursal repita la operación. Pasa a concluir procedimiento.
	04	No fue registrada la operación en la empresa, pero si en Telecomm o viceversa, verifica con la empresa el procedimiento a seguir y lo ejecuta.
	05	Envía por correo electrónico a la Coordinación de Operación y al Gerente Regional o Estatal, la aclaración correspondiente. Enviándole una copia al Gerente de Implementación de Procesos de Servicios para su revisión. Pasa a concluir procedimiento.
	06	Recibe correo electrónico y toma conocimiento.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS		
COORDINADOR DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS		

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

07 Si fue registrada en la empresa y también en Telecomm,
continúa con la actividad 05.

(Todas las actividades de este procedimiento se realizan 5
días hábiles)

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

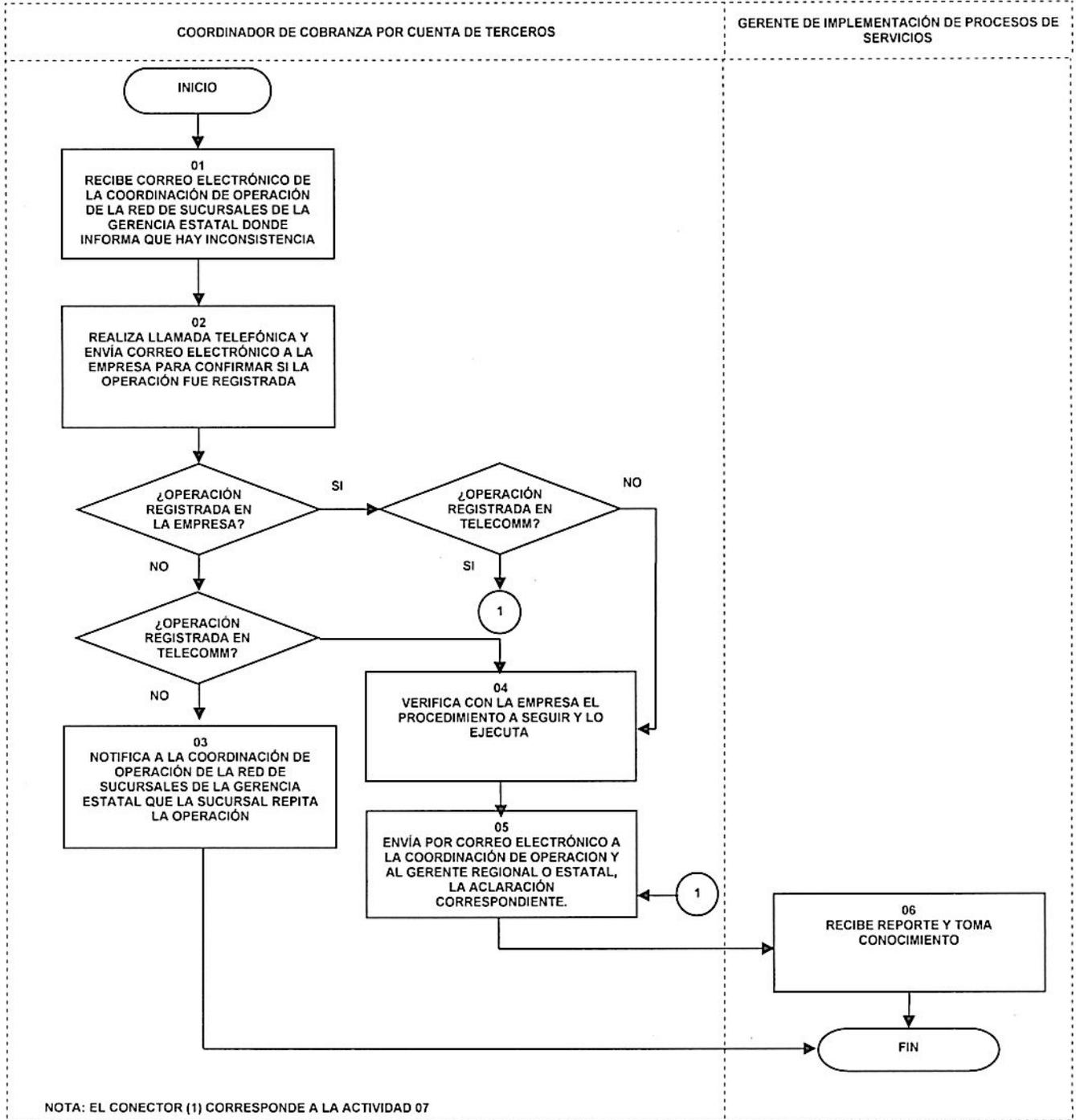
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

10.- Procedimiento de aclaración de Cobranza por Cuenta de Terceros, por contingencia en caso de falla.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

11. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE ORDEN DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE COBRANZA.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018Contenido en las Funciones N° 1, 2 y 3 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Especifico

Reportar a las áreas competentes, las operaciones facturables que, por concepto de Cobranza por Cuenta de Terceros, operó la Red de Sucursales en el sistema informático, durante el mes inmediato anterior.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, notificará a la Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros, el inicio de operaciones de un nuevo cliente y las particularidades de operación y como generará la orden de facturación.
2. El Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, deberá elaborar la orden de facturación con las operaciones consolidadas que fueron recibidas del mes inmediato anterior, para su envío a las áreas correspondientes, a más tardar al cuarto día hábil de cada mes.
3. El Coordinador de Cobranza por Cuenta de Terceros, deberá integrar la información específica en el reporte mensual.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.
Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

11.- Procedimiento de Reporte de Orden de Facturación del servicio de Cobranza.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS	01	Obtiene reportes, de las diversas empresas que tienen contratado el servicio de cobranza, por empresa en volumen y cantidad situada y lleva control diario.
	02	Obtiene reportes de operaciones ajustadas, por empresa en volumen y cantidad situada y lleva control diario.
	03	No cumplen con los requerimientos, detectan inconsistencias, notifica al área correspondiente. Regresa a la actividad No. 01
	04	Si cumplen con los requerimientos, elabora Orden de Facturación dirigido a la Gerencia de Facturación.
	05	Elabora correo electrónico con las operaciones consolidadas que fueron recibidas del mes inmediato anterior para su facturación, a más tardar el cuarto día hábil del mes y se envía a la Gerencia de Facturación con copia a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	06	Revisa la información y acusa de recibido.

(Todas las actividades de este procedimiento se realizan en 1 a 2 días hábiles)

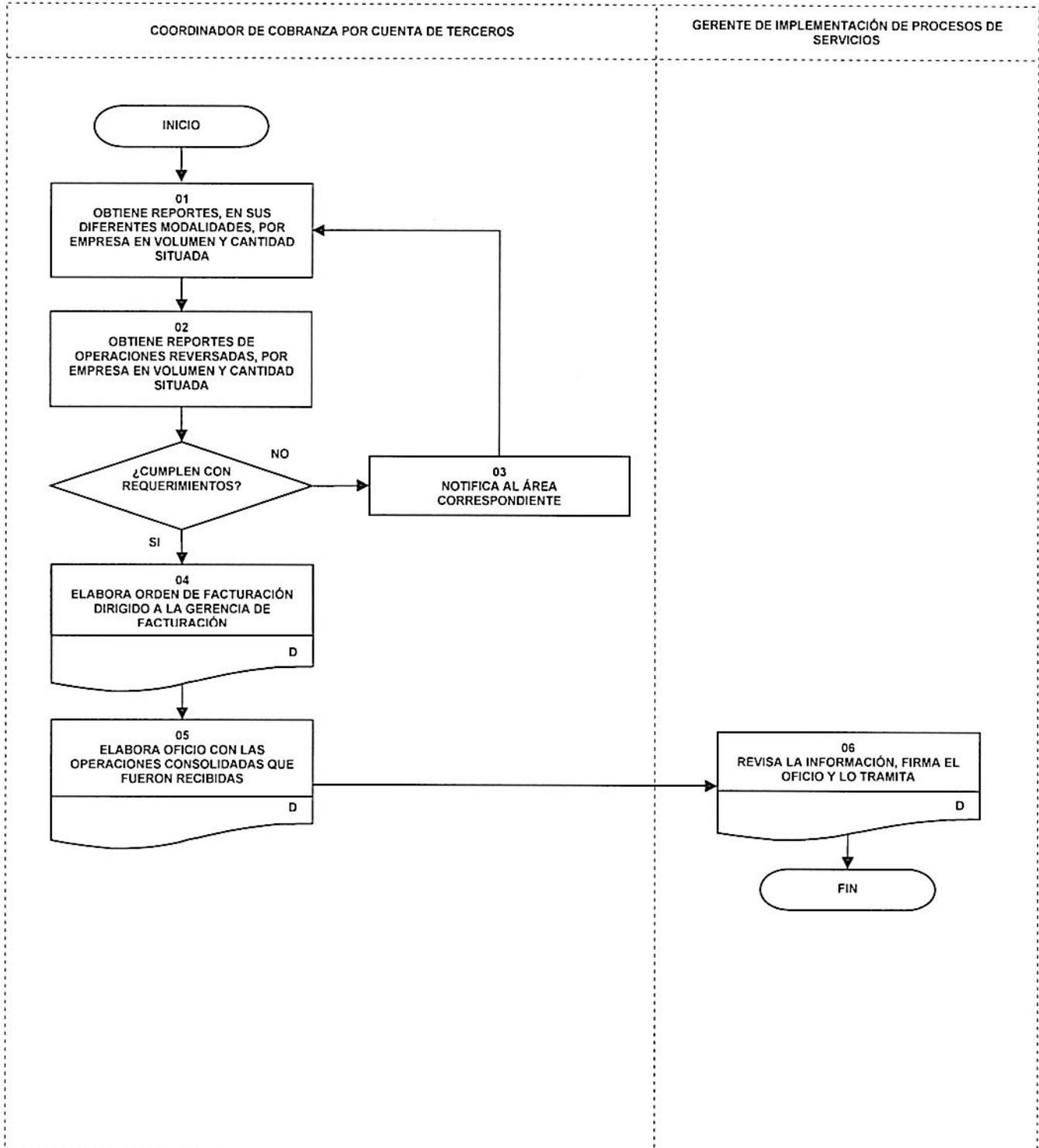
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

11.- Procedimiento de Reporte de Orden de Facturación del servicio de Cobranza.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

12. PROCEDIMIENTO DE CONFRONTA DE ARCHIVOS DE INFORMACIÓN OPERATIVA

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado el 28 de noviembre de 2006
Contenido en todo el documento.
- **CONTRATOS DE COMISIÓN MERCANTIL CON LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.**
Los vigentes.
- **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.
Contenido en la Función N° 1, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Llevar a cabo la conciliación de las operaciones realizadas en la Red de Sucursales por concepto de remesas de dinero para servicios bancarios, para determinar el volumen e importe de los servicios proporcionados a nombre y por cuenta de las instituciones bancarias contratadas con TELECOMM.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, notificará al Coordinador de Servicios Financieros Básicos, el inicio de operaciones de un nuevo cliente y las particularidades de operación y como generará la orden de facturación con base en los siguientes modelos:
 - a) A la recepción de los archivos o de su ingreso al Sistema en línea.
 - b) Al cierre del evento y/o de su conclusión de conciliación.
 - c) Una combinación de los puntos a y b, pudiendo existir una o varias órdenes de facturación entre el inicio o final de los eventos, según contrato.
 - d) Al término de mes. Con las operaciones consolidadas que fueron recibidas del mes inmediato anterior, a más tardar al cuarto día hábil.
2. El Coordinador de Servicios Financieros Básicos, revisará y controlará las operaciones mediante los reportes estadísticos que emite el SIGITEL, siendo éstas las siguientes:
 - Exitosa, No exitosa
3. El Coordinador de Servicios Financieros Básicos, al final de cada mes, deberá consolidar el reporte mensual del sistema con el reporte diario y, en caso de existir diferencias, darán seguimiento hasta su solución.
4. El Coordinador de Servicios Financieros Básicos, coadyuvará en la aclaración de las operaciones ante las Gerencias Regionales y Estatales, o de éstas, ante las Instituciones Financieras en los términos señalados en los contratos o convenios celebrados por el Organismo.
5. El Coordinador de Servicios Financieros Básicos deberá generar diariamente el "Reporte de Servicios Bancarios", para su envío a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

6. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, validará la información de las operaciones registradas en el sistema de TELECOMM.
7. El Coordinador de Servicios Financieros Básicos, realizará las aclaraciones respectivas a la confronta de archivos ante la Institución Bancaria correspondiente.
8. El Coordinador de Servicios Financieros Básicos, elaborará dentro de los primeros tres días hábiles de cada mes, el reporte de facturación con la información mensual de cada institución bancaria, en donde indicará el volumen e importe de los servicios operados (retiros, aperturas, depósitos, reposiciones, renovaciones, consultas) por rango, por tipo de sucursal, con y sin comisión.
9. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, enviará dentro de los primeros cuatro días hábiles de cada mes, los oficios de orden de facturación por cada una de las Instituciones Bancarias a la Gerencia de Facturación con copia para la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos y a la Gerencia de Ingresos adscritas a la Subdirección de Tesorería.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
Coordinación de Servicios Financieros Básicos

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

12.- Procedimiento de Conciliación Operativa de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	01	Abre diariamente, los archivos de texto, del servidor FTP generados por el sistema informático.
	02	Copia la información en los formatos predeterminados, separados por Banco y por concepto en las hojas de Excel denominado "Reporte de Servicios Bancarios".
	03	Elabora oficio dirigido a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, para firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, con la información por concepto, volumen e importe de cada Institución Bancaria.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	04	Firma y tramita oficio dirigido a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, con la información de cada Institución Bancaria.
COORDINADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	05	Recibe mediante correo electrónico, archivos con la información de la Institución Bancaria correspondiente, para su confronta, cuando así corresponda o aplique.
	06	Compara la información recibida contra la del sistema informático para verificar que no existan diferencias.
	07	No existen diferencias, notifica a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos y a la Institución Bancaria correspondiente, que no existen diferencias en la confronta de archivos y continúa con la actividad 11.
	08	Si existen diferencias, solicita, de ser una falla técnica, el reproceso del archivo a la Gerencia de la Red Telegráfica Integrada para su corrección.
	09	Realiza las aclaraciones respectivas a la confronta de archivos ante la Institución Bancaria correspondiente.
	10	Concentra, en los primeros tres días hábiles de cada mes, la información diaria de cada servicio operado por Institución Bancaria (retiros, aperturas, depósitos, reposiciones, renovaciones, consultas) por rango, por tipo de sucursal, con y sin comisión.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

12.- Procedimiento de Conciliación Operativa de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	11	Elabora reporte de facturación con la información de cada Institución Bancaria.
	12	Elabora oficios de orden de facturación por cada Institución Bancaria y entrega para revisión y firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	13	Firma y tramita los oficios de orden de facturación por cada Institución Bancaria, a la Gerencia de Facturación con copia para la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos y a la Gerencia de Ingresos adscritas a la Subdirección de Tesorería.

(Todas las actividades de este procedimiento se realizan en 3 primeros días hábiles de cada mes)

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

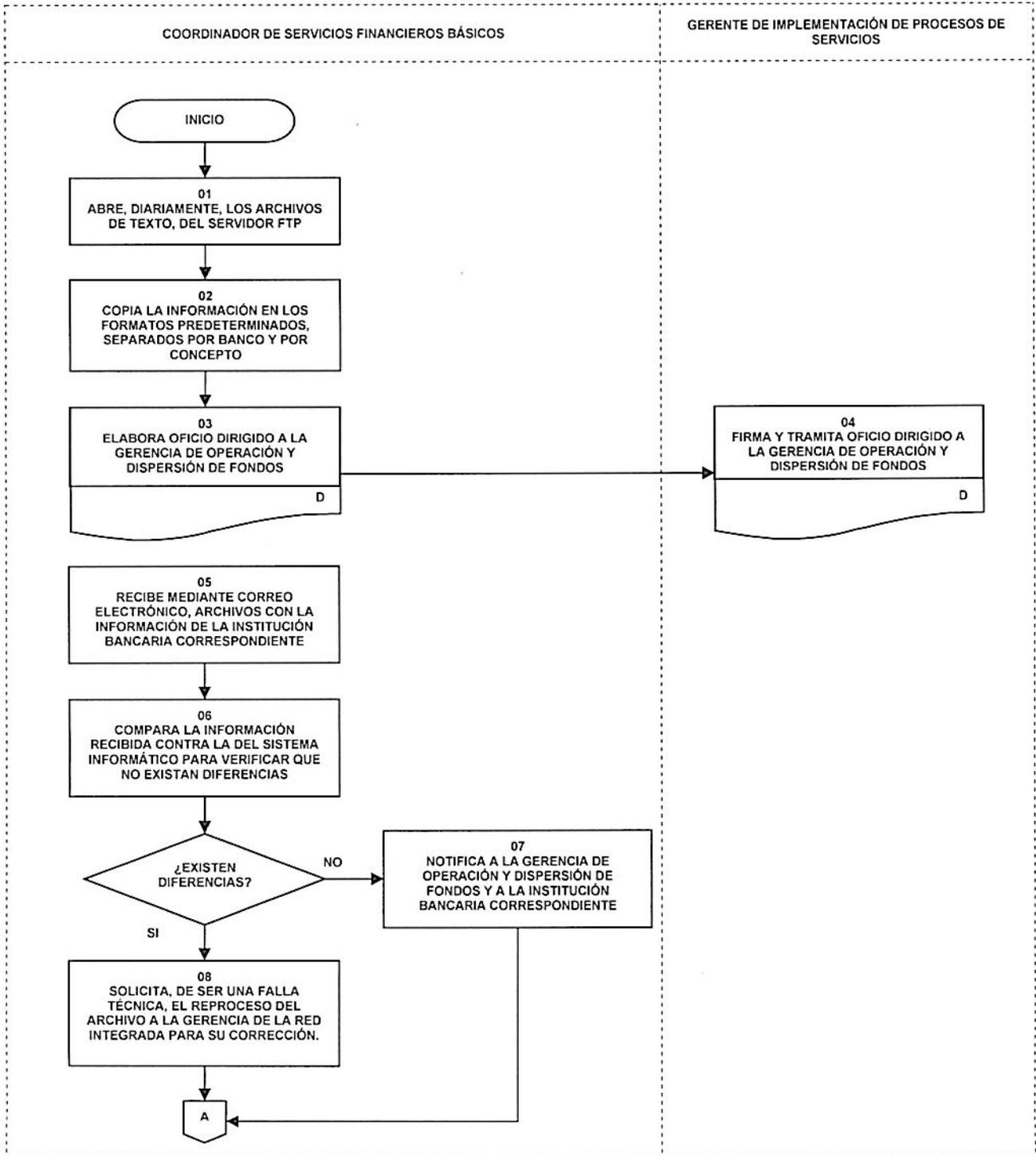
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

12.- Procedimiento de Conciliación Operativa de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios.

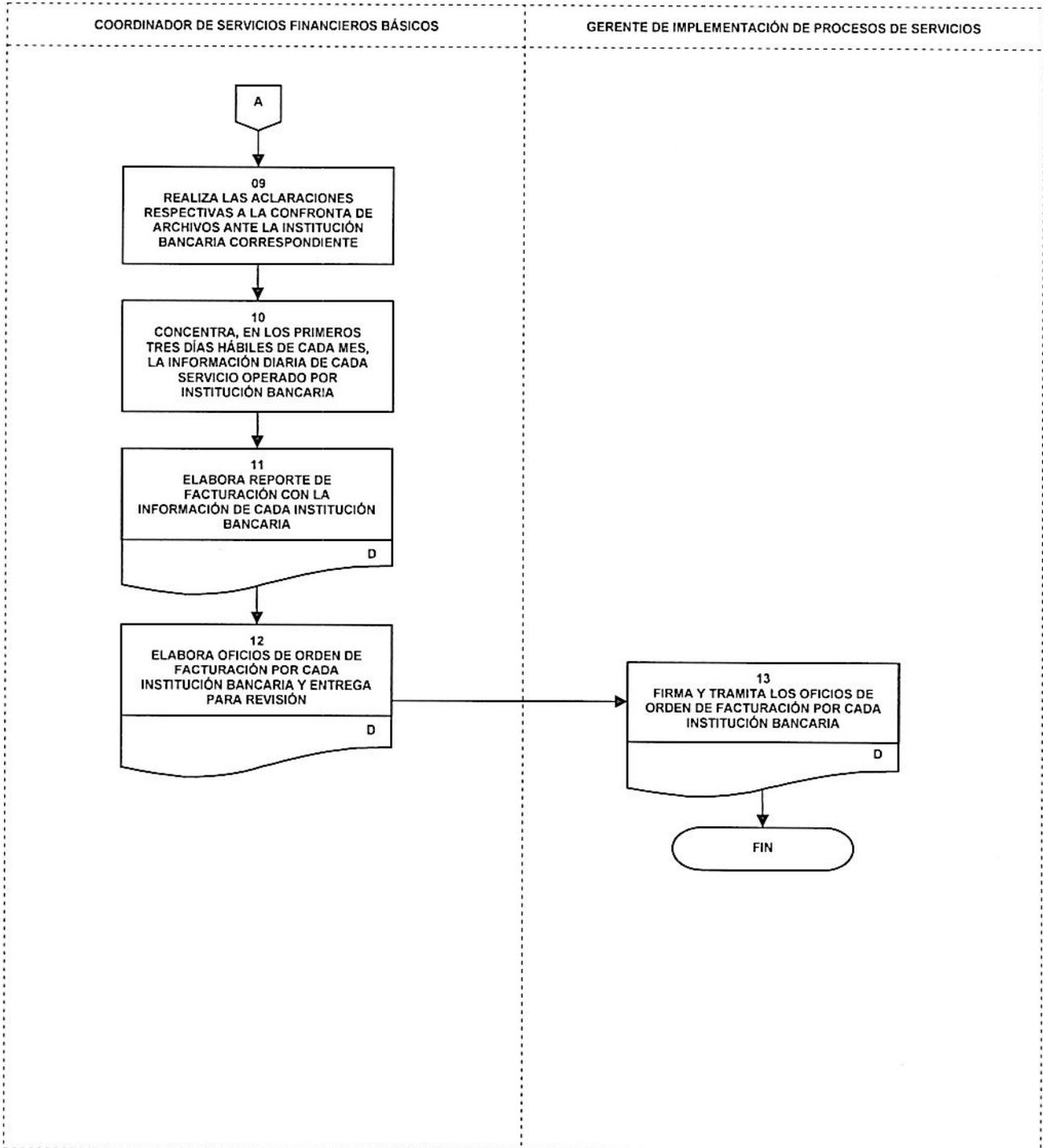


Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

12.- Procedimiento de Conciliación Operativa de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

13. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE RECUPERACIÓN POR OPERACIONES INCORRECTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **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.
Contenido en la Función N° 1, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Aclarar ante las instituciones bancarias, las operaciones de servicios financieros básicos, que hicieron las Sucursales en el sistema informático y cuya operación fue incompleta o incorrecta.

Políticas Específicas

1. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios a través del Coordinador de Servicios Financieros Básicos, realizará el trámite ante la Institución Bancaria, previa solicitud de la Sucursal, las operaciones de servicios financieros básicos que presenten error en su operación (número de cuenta, número de referencia o el importe equivocado) o en el sistema (falla en la operación, pantalla en blanco o mensaje de error).
2. El Coordinador de Servicios Financieros Básicos elaborará un reporte mensual por gerencia estatal, con las solicitudes de recuperación recibidas con su estatus, que presentará al Gerente de Implementación de Procesos de Servicios para su conocimiento.
3. Los tiempos de ejecución y/o desarrollo del procedimiento, dependerán de las gestiones que realicen las instituciones ajenas al Organismo.

Área responsable del procedimiento

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
Coordinación de Servicios Financieros Básicos.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

13.- Procedimiento de solicitud de recuperación por operaciones incorrectas de Servicios Financieros Básicos.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	01	Recibe llamada telefónica o correo electrónico de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales, informando que una Sucursal al realizar una operación bancaria el sistema muestra inconsistencias que pueden ser errores del operador o del cliente o del sistema.
	02	Verifica el tipo de inconsistencia presentada de forma inmediata.
	03	No es una falla de sistema, solicita al personal de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales el nombre de la Institución Bancaria, el Número de Cuenta o Referencia, el Importe a depositar o retirar y una copia del comprobante de la operación.
	04	Si es una falla de sistema, solicita el dictamen técnico a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos a efecto de deslindar la responsabilidad y actuar conforme a normatividad aplicable.
	05	Informa por correo electrónico a la Gerencia Regional o Estatal el resultado del dictamen técnico para que actúe conforme a la normatividad aplicable.
	06	Envía correo electrónico a la Institución Bancaria mediante el cual solicita la recuperación del efectivo por la operación errónea que fue registrada en su sistema.
	07	Si autoriza la empresa, recibe de la Institución Bancaria los importes correspondientes a las operaciones que han sido recuperadas y los coteja con la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos.
	08	Si no autoriza la empresa, se informa a la Gerencia Regional y/o Estatal
	09	Ingresa al sistema, selecciona la opción "Ajustes SIGITEL", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "MENÚ DE AJUSTES SIGITEL.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

13.- Procedimiento de solicitud de recuperación por operaciones incorrectas de Servicios Financieros Básicos.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	10	Selecciona "AJUSTES", la opción "SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS", captura el Número de Folio a ajustar, lo confirma y una descripción del problema y da clic en "Enviar.
	11	Informa del ajuste realizado a la Gerencia Regional o Estatal.
	12	Elabora oficio dirigido a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos con firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, donde informa de las altas y bajas de folios.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	13	Revisa, firma y tramita oficio. (Hasta el punto 6 el tiempo estimado es de 24 horas, posteriormente no se puede definir el tiempo porque son procesos inherentes al banco).

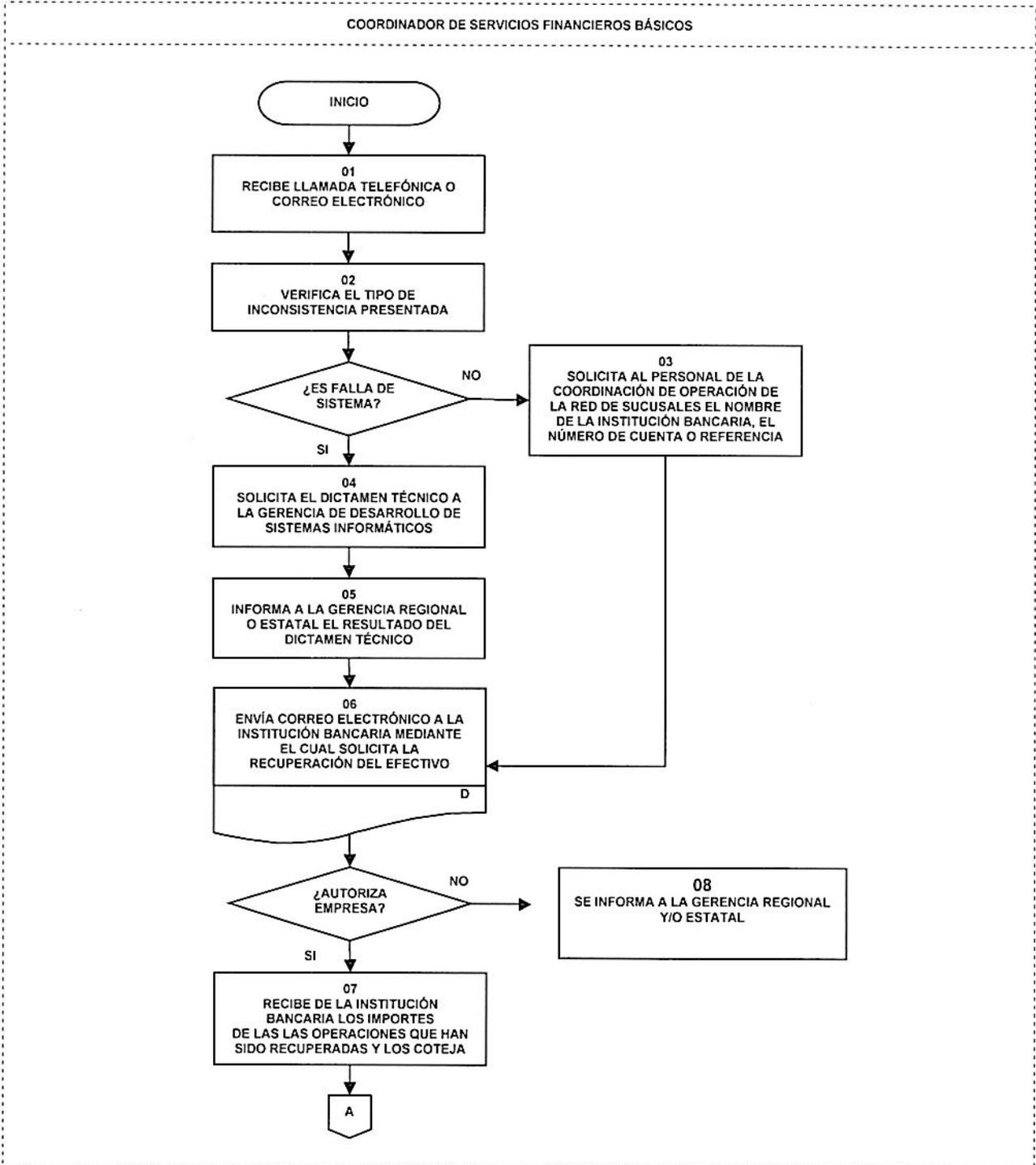
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

13.- Procedimiento de solicitud de recuperación por operaciones incorrectas de Servicios Financieros Básicos.



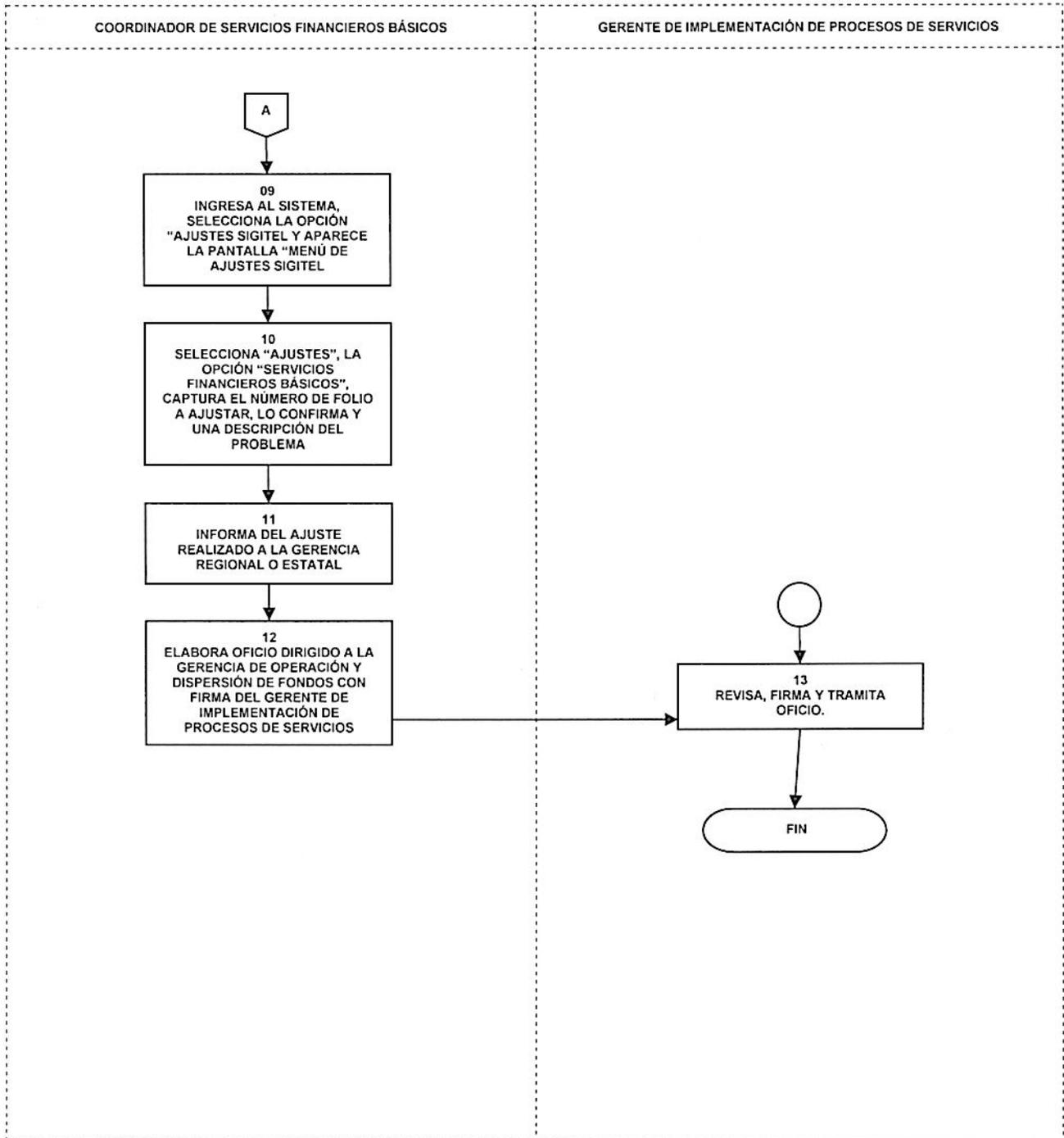
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

13.- Procedimiento de solicitud de recuperación por operaciones incorrectas de Servicios Financieros Básicos.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

14. PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE ORDEN DE FACTURACIÓN DE TELEGRAMAS A GRANDES USUARIOS.

Marco Jurídico Específico

- **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.
Contenido en las Funciones N° 1, 2 y 3 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.
- **CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
Los vigentes.

Objetivo Específico

Reportar a las áreas competentes, las operaciones facturables que, por concepto de Telegramas operó la Red de Sucursales en el sistema informático, durante el periodo establecido en cada contrato y/o convenio.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, notificará a la Coordinación que corresponda, el inicio de operaciones de un nuevo cliente y las particularidades de operación y como generará la orden de facturación con base en los siguientes modelos:
 - a) A la recepción de los archivos o de su ingreso al Sistema en Línea.
 - b) Al cierre del evento y/o de su conclusión de conciliación.
 - c) Al término de mes. Con las operaciones consolidadas que fueron recibidas del mes inmediato anterior, a más tardar al cuarto día hábil.
2. La Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, será la encargada de validar los importes de la orden de facturación con las operaciones consolidadas de los telegramas de grandes usuarios.
3. El Coordinador del Servicio Telegráfico, en el ámbito de su competencia, deberá integrar la información específica en el reporte diario y mensual de cada modalidad de servicio.
4. El Coordinador del Servicio Telegráfico, deberá identificar en el sistema informático, el estatus en que se encuentran los servicios telegráficos en un momento determinado, siendo éstas las siguientes:
 - Expedidos.
 - Entregados.
 - Buzoneados.
 - Pendientes de buzonear.
 - Pendientes de entrega.
5. El Coordinador del Servicio Telegráfico, al fin de cada mes, deberá consolidar el reporte mensual del sistema con el reporte diario y, en caso de existir diferencias, darán seguimiento hasta su solución.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

6. El Coordinador del Servicio Telegráfico, coadyuvará en la aclaración de las operaciones ante las Gerencias Regionales y Estatales o de éstas ante las empresas, en los términos señalados en los contratos o convenios celebrados por el Organismo.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.
Coordinación del Servicio Telegráfico.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

14. Procedimiento de Reporte de Orden de Facturación de Telegramas de Grandes Usuarios.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DEL SERVICIO TELEGRÁFICO	01	Ingresar diariamente al SIGITEL y obtener reportes, en sus diferentes modalidades, por empresa (gran usuario) y volumen.
	02	Integrar la información de los telegramas de grandes usuarios, en el apartado correspondiente al reporte consolidado diario y mensual.
	03	Elaborar Orden de Facturación dirigido a la Gerencia de Facturación, con las operaciones consolidadas que fueron recibidas del mes inmediato anterior de los telegramas de grandes usuarios.
	04	Elaborar oficio correo electrónico con las operaciones consolidadas que fueron recibidas del mes inmediato anterior, a más tardar al cuarto día hábil del mes, y lo envía para trámite del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, anexando la orden de facturación por cada empresa.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	05	Recibe oficio, lo revisa, lo firma y lo devuelve al Coordinador del Servicio Telegráfico para tramitar.
COORDINADOR DEL SERVICIO TELEGRÁFICO	06	Recibe oficio firmado, lo tramita y archiva. (Los tiempos son indefinidos depende establecido en cada contrato y/o convenio.)
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

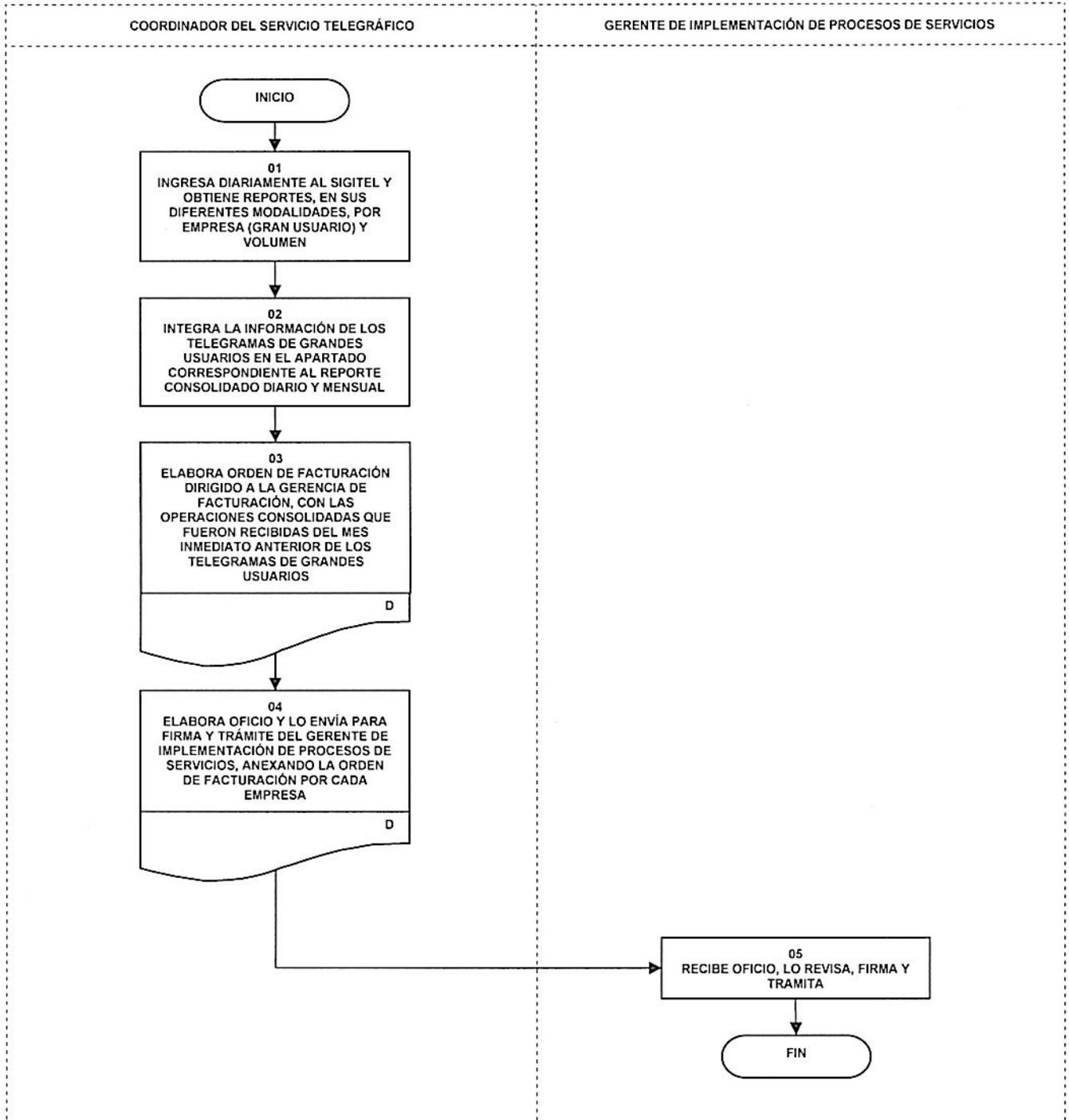
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

14. Procedimiento de Reporte de Orden de Facturación de Telegramas de Grandes Usuarios.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

15. PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE CIFRAS DE FONOTELEGRAMAS.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Contenido en todo el documento.
- **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.
Contenido en la Función N° 5, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Validar las cifras de Fono Telegramas expedidos, que reporta la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático a Teléfonos de México.

Política Específica

1. El Coordinador del Servicio Telegráfico, validará diariamente los reportes y/o archivos de fono telegramas expedidos que arroja el sistema SIGITEL, para consolidar el reporte mensual, el cual deberá estar previamente conciliado, el cual se enviará al Nodo Central, quien sube los archivos al servidor de TELMEX.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación del Servicio Telegráfico

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

15. Procedimiento de Validación de Cifras de Fono telegramas.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DEL SERVICIO TELEGRÁFICO	01	Recibe del Nodo Central, vía correo electrónico o vía telefónica, la información de que el archivo se encuentra en el servidor de Telmex.
	02	Verifica de forma inmediata que los archivos estén disponibles en el servidor de Telmex.
	03	No están disponibles, solicita a la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático por correo electrónico, que deposite los archivos.
	04	Si están disponibles, valida la información contra sus controles diarios de fono telegramas recibidos.
	05	No es correcta la información, solicita a la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático que corrija los archivos.
	06	Si es correcta la información, envía correo electrónico al área de facturación de Telmex informándole que los archivos con la información validada, ya se encuentran en su servidor y archiva.

(Los tiempos para realizar estas actividades es de un máximo de 24 horas a partir de la información recibida en el punto 1.)

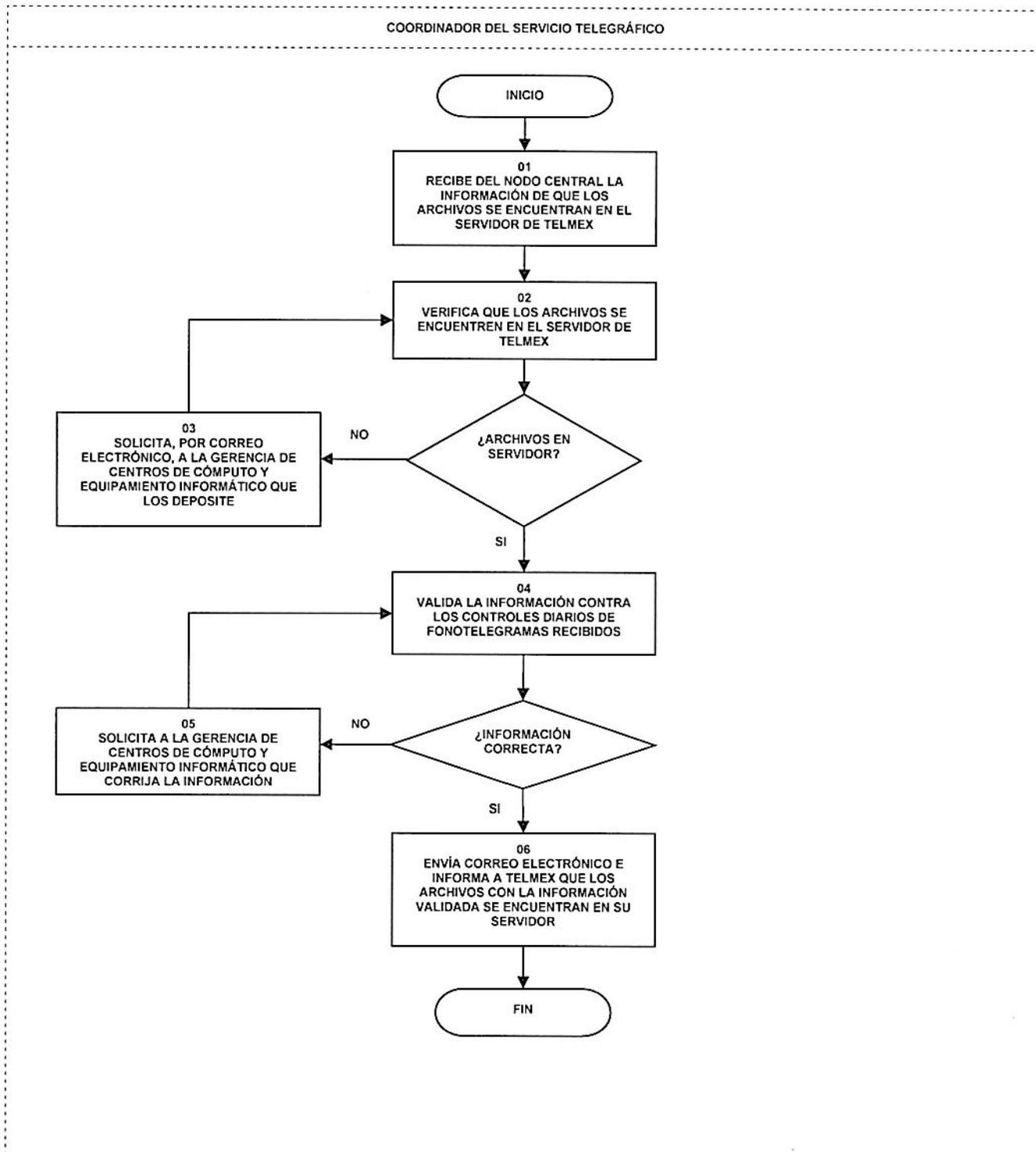
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

15. Procedimiento de Validación de Cifras de Fono telegramas.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

16. PROCEDIMIENTO DE RECHAZOS DEL SERVICIO DE FONOTELEGRAFÍA.

Marco Jurídico Específico

- **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.
Contenido en la Función N° 1, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
Los vigentes.

Objetivo Específico

Reportar a las áreas competentes, las operaciones rechazadas por concepto del servicio de Fono Telegramas en el sistema informático, durante el período establecido en cada contrato y/o convenio.

Políticas Específicas

1. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios a través del Coordinador del Servicio Telegráfico, enviará por correo electrónico a los Gerentes Regionales y Estatales involucrados, oficio y archivo electrónico con los rechazos del servicio de fono telegramas, solicitando su respuesta dentro de los cinco días naturales posteriores a su recepción.
2. El Coordinador del Servicio Telegráfico, el quinto día hábil previo al último día hábil de cada mes, antes de las 12:00 p.m., generará un archivo electrónico en el sistema informático de Telecomm del servicio de fono telegrafía del ámbito nacional del periodo establecido, y lo enviará al nodo central.
3. El Coordinador del Servicio Telegráfico, verificará que el sexto día hábil de cada mes, reciba de la empresa telefónica correspondiente, correo electrónico informando que ya se encuentra en el servidor de Telecomm el archivo de fono telegrafía a nivel nacional, con los servicios aceptados y rechazados del mes inmediato anterior.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
Coordinación del Servicio Telegráfico.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

16.- Procedimiento de rechazos del servicio de Fono telegrafía.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DEL SERVICIO TELEGRÁFICO	01	Genera archivo electrónico en el sistema informático de Telecomm del servicio de Fono Telegrafía del ámbito nacional del periodo establecido, y lo envía al nodo central.
	02	Recibe correo electrónico del Gerente de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático, confirmando el envío del archivo del servicio de Fono Telegrafía a nivel nacional al servidor de Telmex y toma conocimiento.
	03	Recibe de la Gerencia de Integración de Larga Distancia y del Proyecto de Integración de Sistemas de Atención al Cliente (PISA) áreas de TELMEX, correo electrónico informando que ya se encuentra en el servidor de Telecomm el archivo de Fono Telegrafía a nivel nacional con los servicios aceptados y rechazados del mes inmediato anterior.
	04	Obtiene del servidor de Telecomm, archivo electrónico de Fono Telegrafía del ámbito nacional, con los fonos telegramas aceptados y rechazados y analiza la información.
	05	Incorpora los números telefónicos de los servicios rechazados a la lista negra.
	06	Clasifica los rechazos del archivo electrónico por entidad federativa.
	07	Elabora oficio a los Gerentes Estatales con copia a los Gerentes Regionales involucrados, solicitando la aclaración y resolución de los rechazos en un máximo de cinco días naturales.
	08	Obtiene firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios en el oficio y lo escanea.
	09	Envía por correo electrónico a los Gerentes Regionales y Estatales involucrados, oficio y archivo electrónico con los rechazos del servicio de fono telegramas.
	10	Recibe correo(s) electrónico(s) del(los) Gerente(s) Estatal(es) involucrado(s), oficio y archivo electrónico con las aclaraciones de los rechazos del servicio de fono telegramas turnado.
	11	Conserva archivo electrónico con las aclaraciones de los rechazos.
	12	Incorpora el servicio rechazado y aclarado al archivo del servicio de Fono telegrafía del próximo envío a Telmex en los tiempos estipulados en el calendario preestablecido y envía reporte de lo acontecido.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

16.- Procedimiento de rechazos del servicio de Fono telegrafia.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	13	Revisa reporte de lo acontecido, toma conocimiento y turna al Coordinador del Servicio Telegráfico.
COORDINADOR DEL SERVICIO TELEGRÁFICO	14	Recibe reporte y archiva. (No hay un tiempo estimado nos apegamos a la empresa Telmex en los tiempos estipulados en el calendario preestablecido) CONCLUYE PROCEDIMIENTO

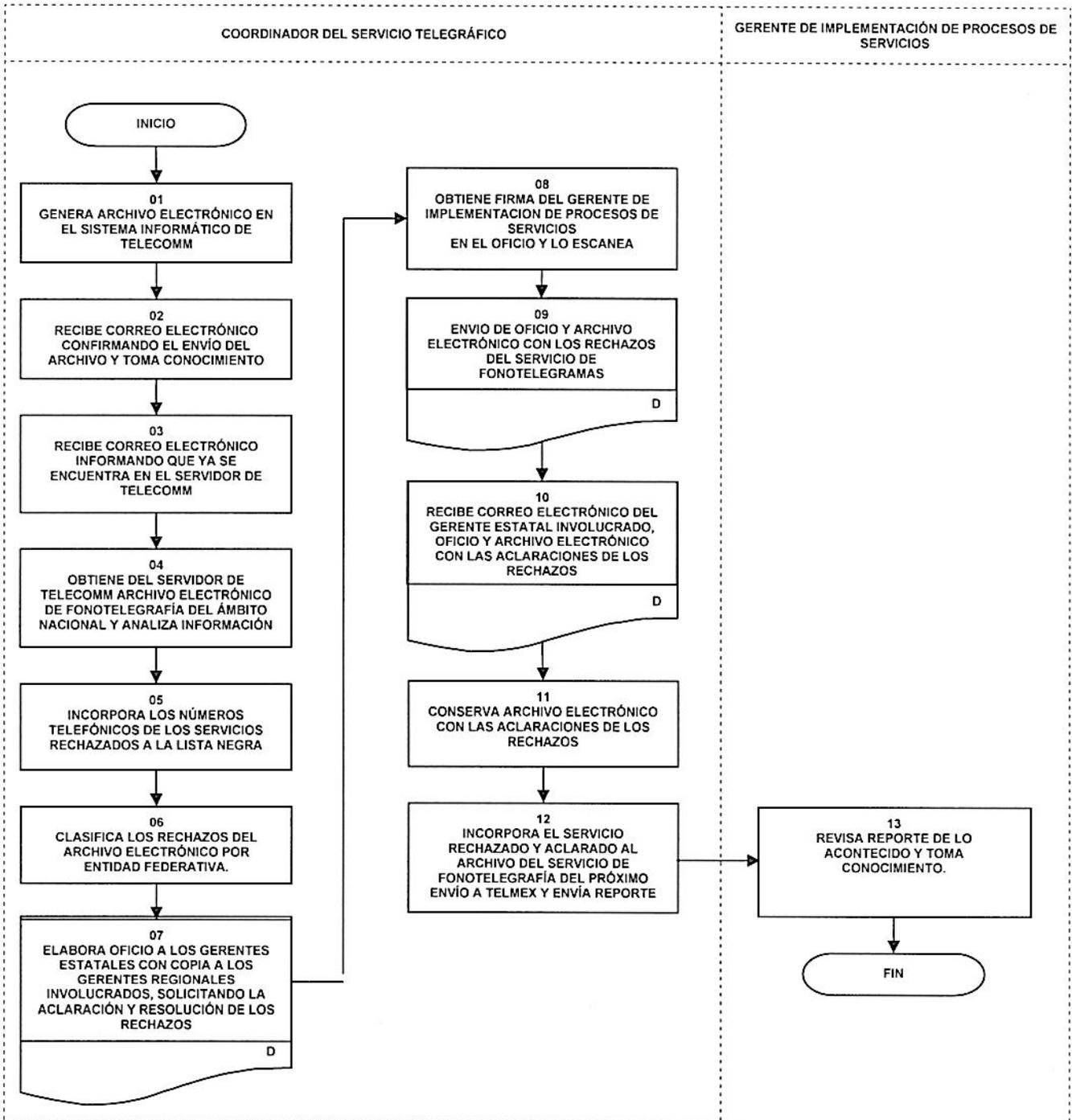
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

16.- Procedimiento de rechazos del servicio de Fono telegrafía.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

17. PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE LA “ESTADÍSTICA MENSUAL DE OPERACIÓN A NIVEL NACIONAL”.

Marco Jurídico Específico

- **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.
Contenido en la Función N° 1, de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Validar las cifras de la “Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional” versión definitiva, de los servicios asociados al mismo, como cobro de cuentas, pago de beneficios derivados de los programas sociales, interconexión de sistemas con instituciones bancarias para los servicios de transferencia de dinero, así como de los servicios de comunicación telegráfica contra el Reporte Mensual Consolidado por Modalidad para su carga en el “Sistema de Estadísticas y de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos” (SEROFA).

Políticas Específicas:

1. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios deberá enviar a los Coordinadores de servicio de su adscripción la “Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional” versión definitiva a más tardar el día hábil siguiente de su recepción, para su conciliación y validación.
2. Los Coordinadores de los servicios deberán conciliar, validar y entregar la “Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional” versión definitiva, en un lapso de dos días a partir de su recepción.
3. Los Coordinadores de los servicios validarán mensualmente el “Reporte Mensual Consolidado por Modalidad” contra la “Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional” versión definitiva del mes inmediato anterior.
4. Los Coordinadores de los servicios verificarán hasta su conclusión las diferencias detectadas en el Reporte Mensual consolidado por Modalidad durante el proceso de validación de la “Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional” versión definitiva.
5. En el caso de que no reciba los reportes conciliados y validados, de acuerdo con la competencia de cada Coordinador, en los tiempos señalados en el procedimiento, el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios actuará conforme a las condiciones generales de trabajo, salvo en los casos fortuitos y no atribuibles a la Coordinación.
6. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios deberá enviar a la Gerencia de Procedimientos de Operación, la “Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional” versión definitiva validada al tercer día de su recepción.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
Coordinación de Transferencias Nacionales
Coordinación de Transferencias Internacionales
Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales
Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros
Coordinación de Servicios Financieros Básicos
Coordinación del Servicio Telegráfico

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

17. Procedimiento de Validación del Reporte “Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional”.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	01	Recibe de la Gerencia de Procedimientos de Operación, formato impreso con la “Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional”, del mes inmediato anterior.
	02	Envía, un día hábil posterior a la recepción del formato, un memorando a los Coordinadores de: Transferencias Nacionales, Transferencias Internacionales, Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, Cobranza por Cuenta de Terceros, Servicios Financieros Básicos y Servicios Telegráficos, con el archivo de la Estadística para su conciliación y validación a través de firma autógrafa en un máximo de 48 horas.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS NACIONALES O COORDINACIÓN DE TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES O COORDINACIÓN DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES O COORDINACIÓN DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS O COORDINACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS O COORDINACIÓN DEL SERVICIO TELEGRÁFICO	03	Recibe archivo de la Estadística y verifica si las cifras reportadas están correctas.
	04	No están correctas, informa mediante correo electrónico al Gerente de Procedimientos de Operación para su corrección. Regresa a la actividad No. 01.
	05	Si están correctas, compara las cifras consolidadas por línea de negocio y/o cliente en el ámbito de su competencia.
	06	No coinciden cifras, identifica las diferencias y las registra en el reverso del formato o en hoja adjunta. Regresa a la actividad No. 04.
	07	Si coinciden las cifras, firma formato como “validado” y envía al Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	08	Recibe formato firmado de “validado” por parte del Coordinador correspondiente.
	09	Envía oficio al Gerente de Procedimientos de Operación con los formatos firmados por Gerente de Implementación de Procesos de Servicios y validado por cada uno de los coordinadores y archiva copia en expediente de la Gerencia. (Todas las actividades se realizan en un tiempo máximo de 3 días hábiles).

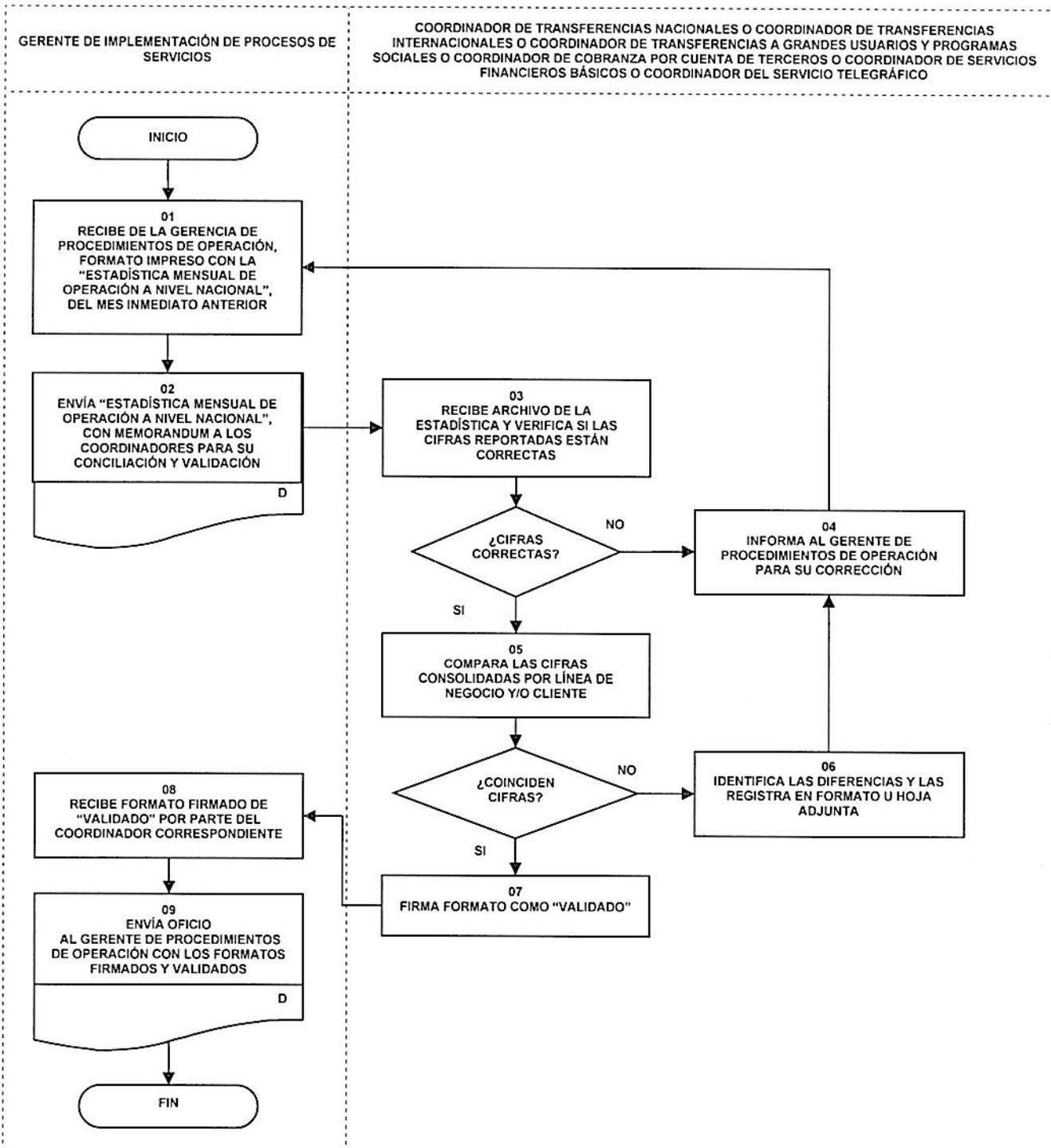
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

17. Procedimiento de Validación del Reporte "Estadística Mensual de Operación a Nivel Nacional".



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

APÉNDICE

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

X REVISADO 13 SEP 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA SIGITEL - ÁREAS CENTRALES DE LA DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES

OBJETIVO

Establecer las políticas y los procedimientos que permitan llevar una administración eficiente de los usuarios y equipos conectados al Sistema Informático en las áreas centrales de la Dirección de la Red de Sucursales.

MARCO JURÍDICO

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS. -**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
Capítulo II De la expedición de giros telegráficos
- **RESOLUCIÓN QUE REFORMA, ADICIONA Y DEROGA DIVERSAS DE 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.**
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 20 de marzo de 2019).
Contenido en el artículo 40^a, Capítulo X Sistemas automatizados.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. Únicamente tendrá acceso al sistema informático del Organismo, el personal autorizado que se encuentre asignado a las áreas centrales de la Dirección de la Red de Sucursales (DRS).
2. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, estará facultado para designar al personal a su cargo para ingresar al sistema informático. Cualquier otra área de la DRS o del Organismo que requiera un acceso al sistema informático, deberá solicitarlo por medio de oficio a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, con la siguiente información:
 - Nombre completo del empleado.
 - Número de empleado en Telecomm.
 - Clave Única de Registro de Población (CURP) del empleado.
 - Unidad administrativa donde esté asignado.
 - Nivel de acceso requerido.
 - Carta de responsiva firmada por el empleado, anexando copia (por ambos lados) de su credencial para votar vigente y de su credencial de empleado de Telecomm.
3. Únicamente el nivel 20 podrá ingresar al Módulo de Administración de Usuarios y será responsable de dar de alta o baja de un usuario, así como de modificar, consultar, desbloquear, cambiar password por olvido del usuario, con la finalidad de llevar un control de los usuarios que ingresan al Sistema Informático, procedimientos que se detallan en el Manual de la Coordinación de Nuevos Proyectos.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

4. El nivel 20 sólo será dado de alta a los siguientes servidores públicos:
 - Director de la Red de Sucursales
 - Subdirector de Procesos y Supervisión.
 - Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.
 - Coordinador de Nuevos Proyectos.
 - El personal asignado a la Coordinación de Nuevos Proyectos.

5. El Coordinador de Nuevos Proyectos, previo a la autorización para el acceso al sistema informático, deberá recabar los datos y firma de los usuarios del SIGITEL, 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.

6. En el caso de las empresas que necesiten usuario en SIGITEL, deberán firmar una carta responsiva y enviar copia de la credencial al Coordinador de Nuevos Proyectos.

7. El password de los usuarios del SIGITEL, se integrará de 8 caracteres alfanuméricos, conformado de máximo 6 letras y 2 números y mínimo 4 letras y 4 número; deberá tener al menos una mayúscula; no puede poner caracteres especiales y no puede tener 2 dígitos y/o caracteres consecutivos iguales.

8. El sistema guardará el registro del password, el cual al terminar su vigencia no podrá utilizarse hasta que el usuario capture otros seis (6) password. Esta regla aplicará hasta en 6 passwords distintos, antes de ello, no se podrá repetir un password.

9. El personal autorizado podrá ingresar al sistema informático, registrándose con su Login (número de empleado) y Password solamente en un solo equipo y deberá salir de las aplicaciones correctamente, ya que, en caso contrario, quedará bloqueado automáticamente y, solamente el personal descrito en el punto 4 de este procedimiento estarán facultados para efectuar el desbloqueo.

10. Cuando 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.
 - ✓ Retiro voluntario.
 - ✓ Jubilación.
 - ✓ Baja del Organismo por sanción.

11. Para reactivar a un empleado dado de baja definitiva, el área solicitante deberá enviar la solicitud a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, mediante oficio, con los datos necesarios para darlo nuevamente de alta en el sistema informático.

12. El personal de la DRS autorizado para ingresar al Sistema Informático, tendrá claves de acceso, únicas, personales e intransferibles, a los menús autorizados, por lo que cada titular será responsable de su adecuado uso.

13. Los niveles de acceso al Sistema Informático del personal asignado de la DRS se clasificarán de la siguiente manera:

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

- Gerencia Central. Nivel 20
 - Gerencia de Operaciones. Nivel 37.
 - Coordinación de Transferencias Internacionales. Nivel 17.
 - Coordinación del Servicio Telegráfico. Nivel 18.
 - Coordinación de Servicios Financieros Básicos. Nivel 21.
 - Coordinación de Programas Sociales. Nivel 22.
 - Coordinación de Transferencias Nacionales. Nivel 24.
 - Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros. Nivel 25.
14. Será responsabilidad del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, mantener actualizado el registro en el sistema informático de altas y bajas de login y password de los usuarios del SIGITEL.
15. Únicamente, el personal designado y autorizado de la DRS realizará pruebas en el servidor en producción, con la finalidad de evaluar pruebas operativas y/o realizar certificación de productos para su inicio de operaciones.
16. Los servidores públicos que contravengan lo dispuesto en esta Guía y a la Normatividad emitida aplicable, serán sancionados conforme a las disposiciones legales aplicables.
17. Para solicitar un nuevo nivel de acceso, el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios elaborará oficio dirigido al Gerente de Desarrollo de Sistemas Informáticos (GDSI) dónde indicará las características requeridas dentro del ámbito de responsabilidad del personal que será asignado a este nuevo nivel. La GDSI desarrollará el proyecto conforme a la normatividad interna establecida para ello.
18. Los usuarios del SIGITEL, aplicarán lo establecido en la documentación difundida por la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para garantizar la seguridad de la información registrada en el sistema informático.
19. Los tiempos de ejecución y/o desarrollo de los cinco procedimientos contenidos en la presente Guía, dependerán de los tiempos de respuesta del sistema informático del SIGITEL.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

1.- Procedimiento de Alta de Usuarios.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	01	Recibe solicitud con la información para dar de alta a un empleado asignado a áreas centrales de la DRS o del Organismo y turna al Coordinador de Nuevos Proyectos para su trámite.
COORDINADOR DE NUEVOS PROYECTOS	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.
USUARIO	03	Captura sus datos en la Carta Responsiva, la firma y la envía a la Coordinación de Nuevos Proyectos anexando copia de una Identificación Oficial vigente y de la credencial de empleado del Organismo.
COORDINADOR DE NUEVOS PROYECTOS	04	Recibe Carta Responsiva firmada junto con anexos para realizar el alta del usuario.
	05	Captura datos restantes, recaba firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios en la Carta Responsiva, envía copia firmada, mediante correo electrónico, al usuario solicitante y archiva original con anexos en el expediente correspondiente.
	06	Envía al empleado registrado, mediante correo electrónico, la información para su ingreso al sistema informático.

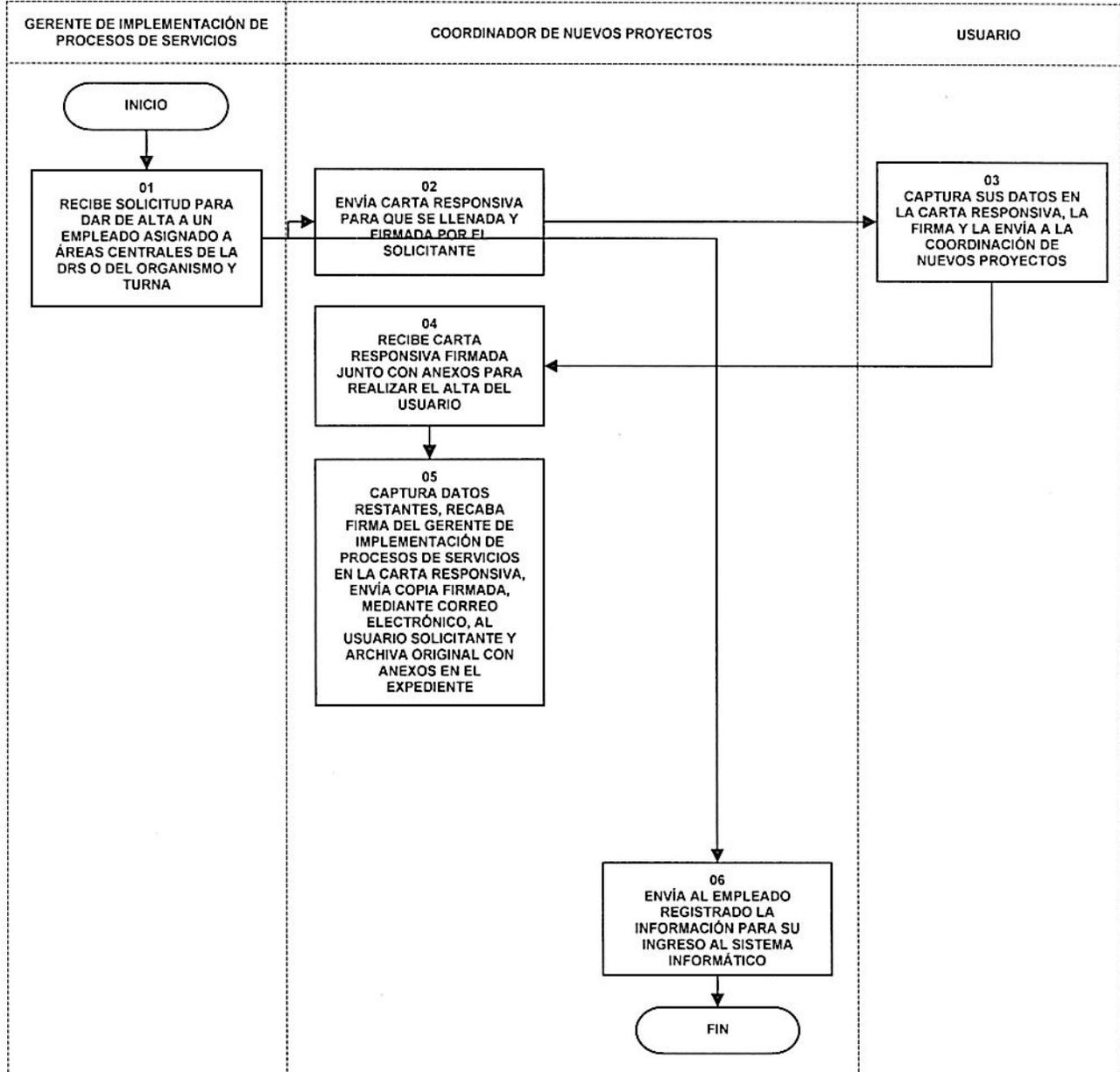
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

1.- Procedimiento de Alta de Usuarios.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

2.- Procedimiento de Baja de Usuarios.

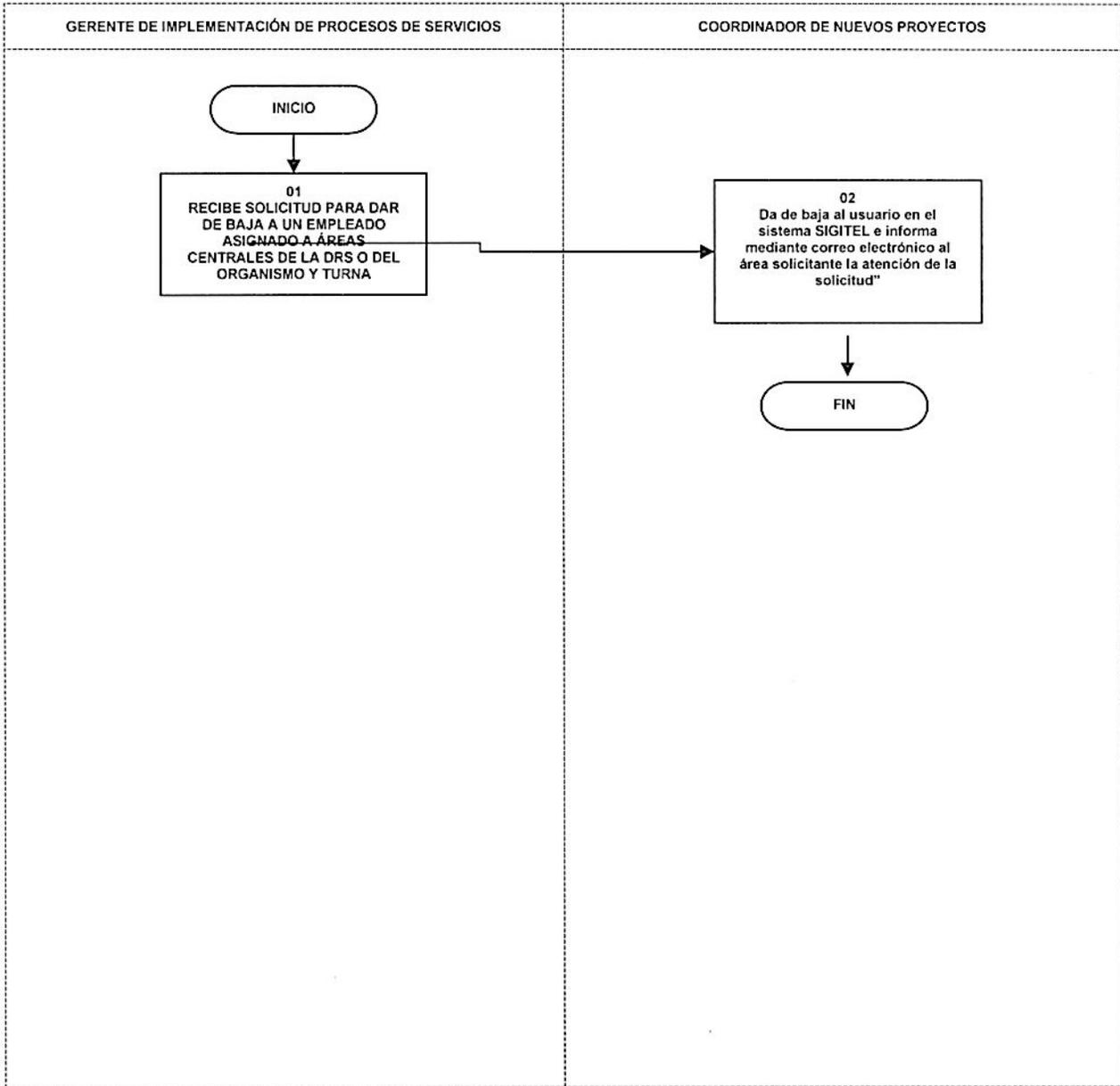
Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	01	Recibe solicitud con la información para dar de baja a un empleado asignado a áreas centrales de la DRS o del Organismo y turna al Coordinador de Nuevos Proyectos para su trámite.
COORDINADOR DE NUEVOS PROYECTOS	02	Da de baja al usuario en el sistema SIGITEL e informa mediante correo electrónico al área solicitante la atención de la solicitud.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

2.- Procedimiento de Baja de Usuarios.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022 5

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

3.- Procedimiento de Modificación de Usuarios.

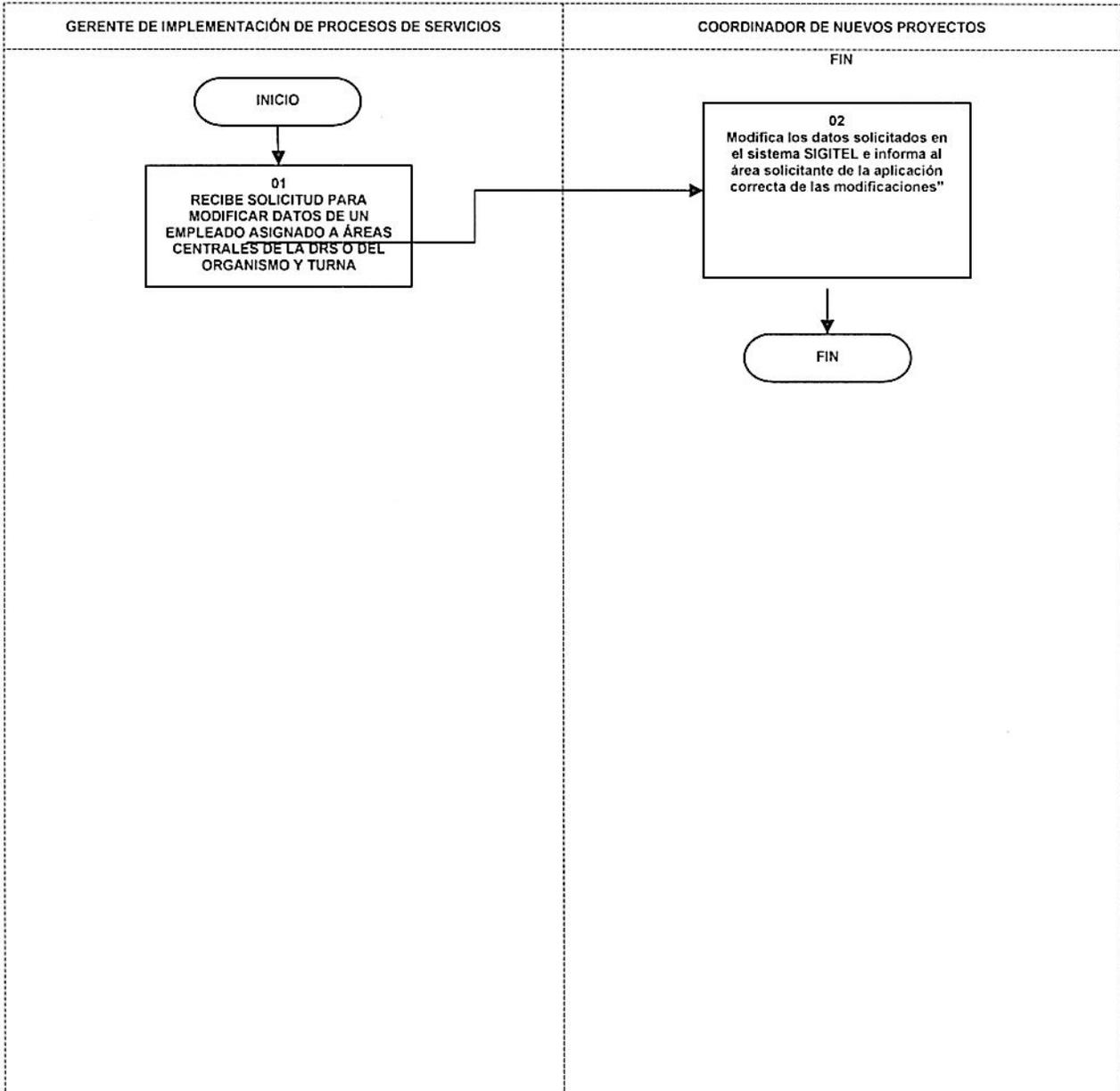
Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	01	Recibe solicitud con la información para modificar datos de un empleado asignado a áreas centrales de la DRS o del Organismo y turna al Coordinador de Nuevos Proyectos para su trámite.
COORDINADOR DE NUEVOS PROYECTOS	02	Modifica los datos solicitados en el sistema SIGITEL e informa al área solicitante de la aplicación correcta de las modificaciones.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

3.- Procedimiento de Modificación de Usuarios.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

4.- Procedimiento de Desbloqueo de Usuarios.

Responsable	No.	Actividad
-------------	-----	-----------

COORDINADOR DE NUEVOS
PROYECTOS

- | | |
|----|---|
| 01 | Recibe por correo electrónico o vía telefónica, solicitud de desbloqueo de un empleado registrado en el sistema informático |
| 02 | Desbloquea al usuario desde el sistema e informa al empleado y área correspondiente el desbloqueo realizado. |

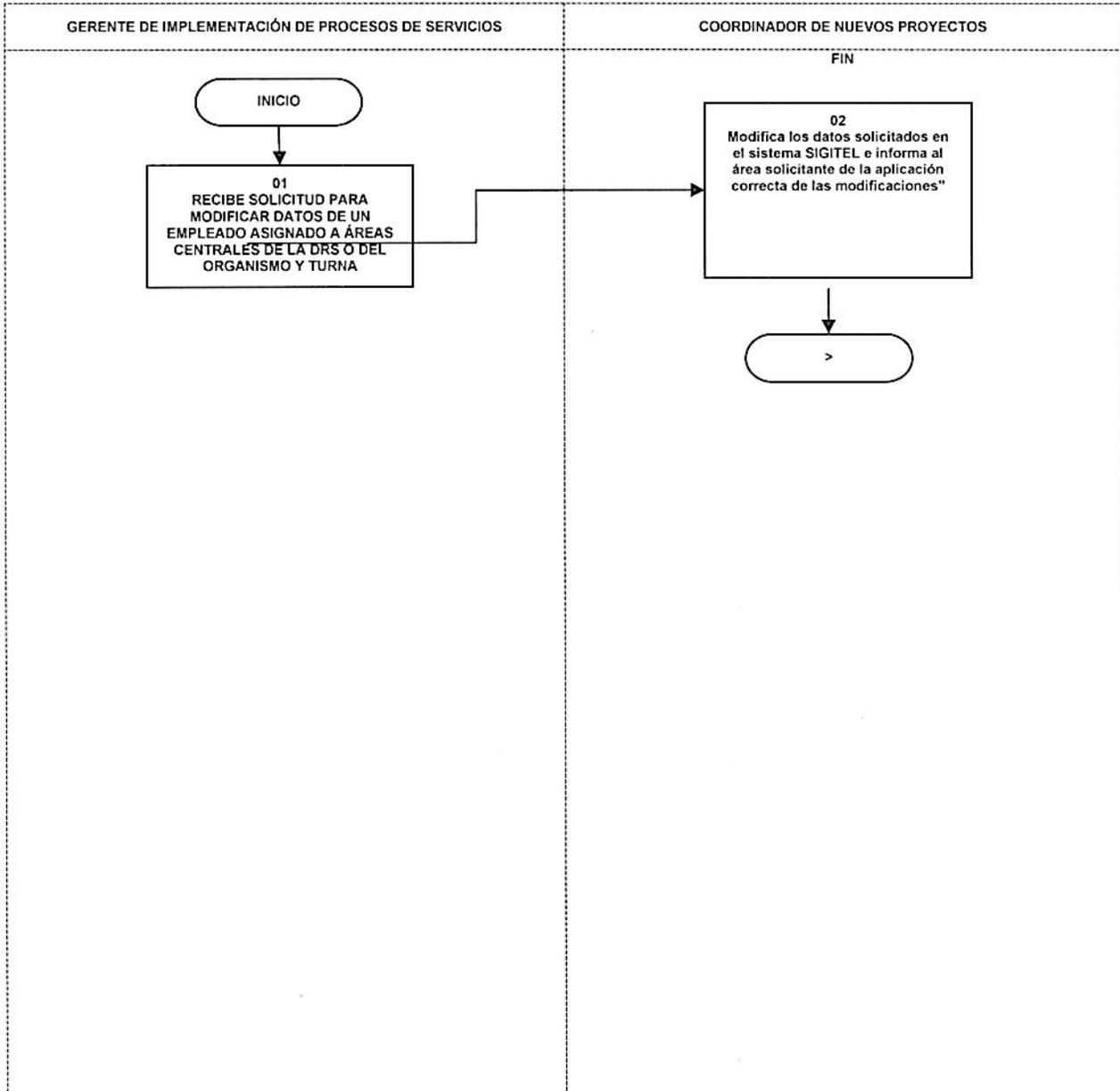
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

4.- Procedimiento de Desbloquear de Usuarios.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

5.- Procedimiento de Cambio de Password por olvido del Usuario.

Responsable	No.	Actividad
-------------	-----	-----------

COORDINADOR DE NUEVOS
PROYECTOS

- | | |
|----|--|
| 01 | Recibe por correo electrónico o vía telefónica, solicitud de cambio de password por olvido de un empleado de la DRS o del Organismo, registrado en el sistema informático |
| 02 | Realiza un reset de password e informa al empleado el password temporal, indicándoles que cuando ingrese por primera vez al sistema informático deberá modificarlo de inmediato, por su propia seguridad |

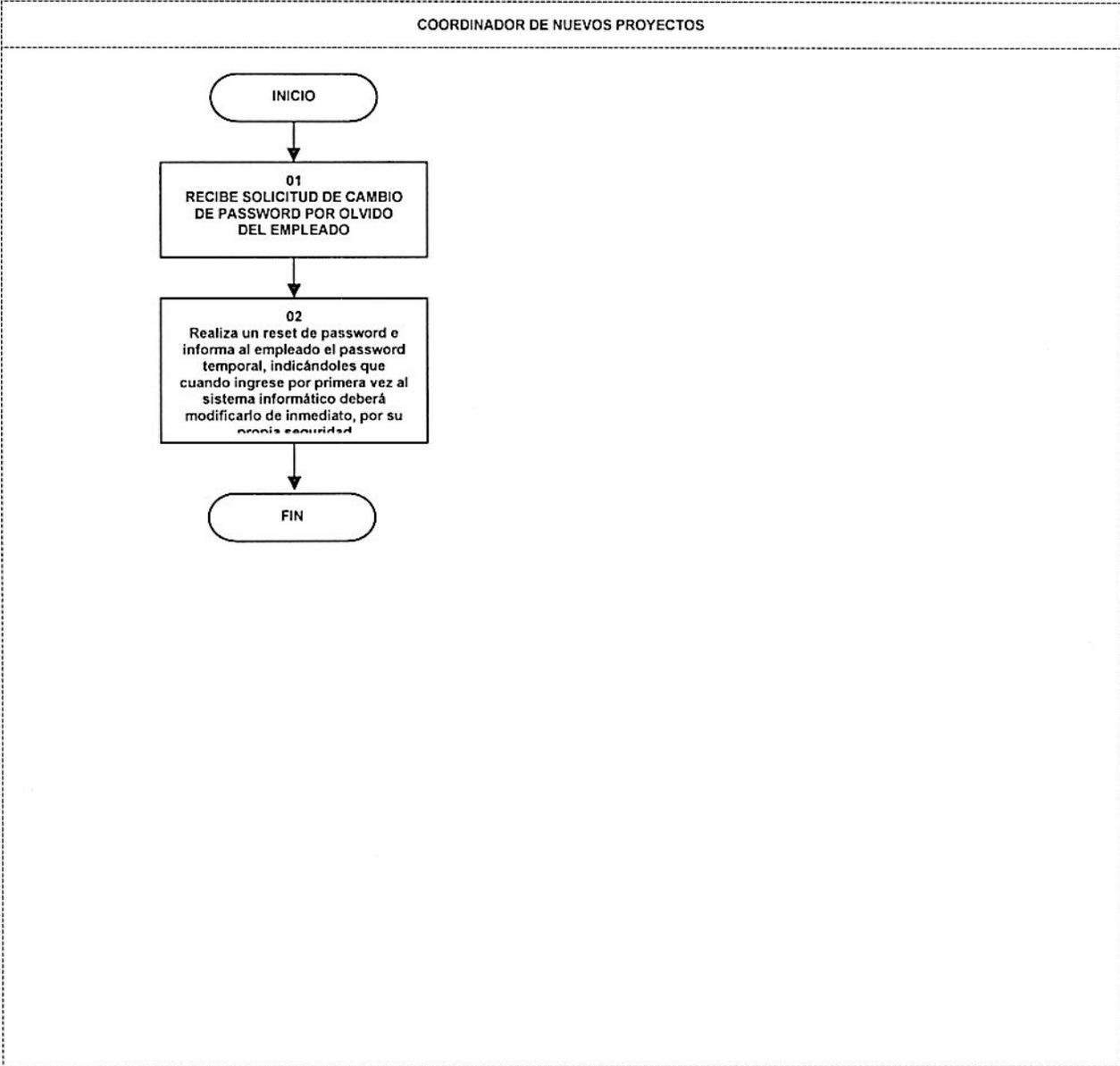
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

5.- Procedimiento de Cambio de Password por olvido del Usuario.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

FORMATOS E INSTRUCTIVO DE LLENADO

CARTA RESPONSIVA

Formato: "Carta de Confidencialidad y No Divulgación de Información, Documentos y Procedimientos relacionados con el Acceso y Operación del Sistema SIGITEL"

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO
CARTA DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN, DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADO CON EL ACCESO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA SIGITEL

CENTRAL DE CUERPOS			
NUÉV	MODIFICACIÓN No.	FECHA:	
COORDINACIÓN			
GERENCIA:			
DATOS DEL EMPLEADO			
NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	
PUESTO O CARGO	NÚMERO DE EMPLEADO		
TIPO DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL PRESENTADA	FOLIO DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL		
ATRIBUTO ASIGNADO PARA OPERAR EN EL SISTEMA			
NIVEL DE ACCESO ASIGNADO	NOMBRE DEL ACCESO ASIGNADO		
ACCESO A OPERACIONES BANCARIAS EN SIGITEL TELEGRÁFICA			
NÚMERO DE TARJETA OPERATIVA ASIGNADO			
DIRECCIÓN DE SIGITEL TELEGRÁFICA:			
NO TIENE ACCESO A OPERACIONES BANCARIAS (MARCAR CON UNA "X")			

A través del presente documento manifiesto estar de acuerdo con los atributos 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 conocidos en desempeño de las actividades que me han sido encomendadas por la Gerencia. Asimismo, declaro que estoy de acuerdo con lo siguiente:

- Utilizaré la clave o cualquier otro elemento asignado para el acceso al sistema SIGITEL, exclusivamente para actividades relacionadas con el Organismo, ninguno de ellos podrá ser usado para propósitos personales, legales, criminales o no éticos, por lo que asumo mi responsabilidad por el mal uso de las mismas ya que son personales e intransferibles.
- Es mi responsabilidad cambiar la clave de acceso al menos cada 45 días y solicitar su cancelación en caso de cambio de adscripción o de baja del Organismo.
- Es mi responsabilidad dar aviso inmediato a mi Gerencia de adscripción ante la baja o pérdida de cualquier elemento asignado para el acceso al sistema SIGITEL.

ANVERBO [Escribe aquí] TCM-4120-F01-21

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO
CARTA DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN, DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADO CON EL ACCESO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA SIGITEL

- Es mi responsabilidad mantener la secrecía de la información, documentos y procedimientos resultado de la operación, monitoreo y revisión diaria del sistema SIGITEL, salvo en los casos previstos de ruptura de la confidencialidad por requerimiento legal.
- Estoy consciente de que la información, documentos y procedimientos resultado de la operación, monitoreo y revisión diaria del sistema SIGITEL o actividades afines, realizadas dentro de las instalaciones de TELECOMM y dentro de mi horario laboral, pertenecen única y exclusivamente al Organismo, por lo que no podré realizar copias de los mismo y mucho menos sustraerlos a exterior y hacerlos del conocimiento de terceros.
- No usaré en provecho propio o de terceros, la información, documentos y procedimientos a la que haya tenido acceso en mi empleo, cargo o comisión y que no sea de dominio público, en caso de que deje de desempeñar mi empleo, cargo o comisión, hasta un año después de haber concluido mis funciones.

Si por algún motivo incumplo a cualquiera de mis compromisos, asumo mi responsabilidad por cada uno de mis actos y sus posibles consecuencias.

ACEPTO: _____ RECIBE: _____

NOMBRE DEL USUARIO

GERENTE DE ÁREA O REGIONAL/ESTATAL O JEFE INMEDIATO SUPERIOR

La presente entrará en vigor a partir de la firma de la misma.

CONTENIDO LEGAL

- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Artículos 8 fracción V y 9 incisos a y c).
- Ley Federal del Trabajo, artículo 134 fracción XIII y artículo 135 fracción I.

SE ANEXAN COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE Y DE LA CREDENCIAL DE EMPLEADO DEL ORGANISMO DEL USUARIO

REVERBO [Escribe aquí] TCM-4120-F01-21

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

INSTRUCTIVO DE LLENADO

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO
CARTA DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN, DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL ACCESO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA SIGITEL

CONTROL DE USUARIO			
9	MODIFICACION No.	10	FECHA: 11
1	COORDINADOR		
2	GERENCIA		
DATOS DEL EMPLEADO			
3	NOMBRE	3	APELLIDO PATERNO
3	APELLIDO MATERNO		
4	PUESTO O CARGO	5	NÚMERO DE EMPLEADO
6	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	7	FOLIO
6	PRESENTADA		
6	IDENTIFICACIÓN OFICIAL		
ATRIBUTOS ASIGNADOS PARA OPERAR EN EL SISTEMA			
12	NIVEL DE ACCESO ASIGNADO	13	NOMBRE DEL ÁREA ASIGNADA
ACCESO A OPERACIONES BANCARIAS			
14	NÚMERO DE TARJETA OPERATIVA ASIGNADA		
15	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS TELEGRÁFICA		
NO TIENE ACCESO A OPERACIONES BANCARIAS (MARCAR CON UNA "X")			

A través del presente documento manifiesto estar de acuerdo con los atributos 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 conocidos en desempeño de las actividades que me han sido encomendadas por la Gerencia. Asimismo, declaro que estoy de acuerdo con lo siguiente:

- Utilizaré la clave o cualquier otro elemento asignado para el acceso al sistema SIGITEL, exclusivamente para actividades relacionadas con el Organismo, ninguno de ellos podrá ser usado para propósitos personales, legales, criminales o no éticos, por lo que asumo mi responsabilidad por el mal uso de las mismas ya que son personales e intransferibles.
- Es mi responsabilidad cambiar la clave de acceso al menos cada 45 días y solicitar su cancelación en caso de cambio de adscripción o de baja del Organismo.
- Es mi responsabilidad dar aviso inmediato a mi Gerencia de adscripción ante la baja o pérdida de cualquier elemento asignado para el acceso al sistema SIGITEL.

ANVERSO TCM-4120-F01-19

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO
CARTA DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN, DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL ACCESO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA SIGITEL

- Es mi responsabilidad mantener la secrecía de la información, documentos y procedimientos resultado de la operación, monitoreo y revisión diaria del sistema SIGITEL, salvo en los casos previstos de ruptura de la confidencialidad por requerimiento legal.
- Estoy consciente de que la información, documentos y procedimientos resultado de la operación, monitoreo y revisión diaria del sistema SIGITEL o actividades afines, realizadas dentro de las instalaciones de TELECOMM y dentro de mi horario laboral, pertenecen única y exclusivamente al Organismo, por lo que no podré realizar copias de los mismo y mucho menos sustraerlos al exterior y hacerlos del conocimiento de terceros.
- No usaré en provecho propio o de terceros la información, documentos y procedimientos a la que haya tenido acceso en mi empleo, cargo o comisión y que no sea del dominio público, en caso de que deje de desempeñar mi empleo, cargo o comisión, hasta un año después de haber concluido mis funciones.

Si por algún motivo incumplo a cualquiera de mis compromisos, acepto mi responsabilidad por cada uno de mis actos y sus posibles consecuencias.

ACEPTO: 8 NOMBRE DEL USUARIO

RECIBE: 17 GERENTE DE ÁREA O REGIONAL/ESTATAL O JEFE INMEDIATO SUPERIOR

La presente entrará en vigor a partir de la firma de la misma.

SUSTENTO LEGAL

- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Artículos 8 fracción V y 41 incisos a y b.
- Ley Federal del Trabajo, artículo 134 fracción XIII y artículo 135 fracción III.

SE ANEXAN COPIAS DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE Y DE LA CREDENCIAL DE EMPLEADO O DEL ORGANISMO DEL USUARIO

REVERSO TCM-4120-F01-19

El usuario solicitante deberá capturar:

- El nombre del área donde labora el usuario.
- El nombre de la Gerencia en donde labora el usuario.
- Su nombre, apellido paterno y apellido materno.
- El puesto o cargo que desempeña el usuario dentro del área de la Gerencia.
- El número de empleado del usuario (proporcionado por la Dirección de Recursos Humanos).
- El tipo de identificación oficial que se anexa al formato (se recomienda la Credencial para Votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE)).
- El número de folio de la identificación oficial presentada.
- El nombre completo y firma del usuario.

El Coordinador de Nuevos Proyectos deberá capturar:

- Una "x" si se dará de alta al usuario.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

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 Nuevos Proyectos.
12. El nivel asignado al usuario para que desempeñe su labor.
13. El nombre del nivel asignado al usuario.
14. N/A (No aplica en áreas centrales).
15. N/A (No aplica en áreas centrales).
16. N/A (No aplica en áreas centrales).
17. El nombre completo y firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.

Nota: En caso de que el personal autorizado no sea de la DRS, la firma será del Subdirector de Procesos y Supervisión con la rúbrica del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios

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
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

ANEXOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

ACLARACIÓN. - Procedimiento mediante el cual es atendido cualquier cuestionamiento, duda o reclamación que presente el usuario, vía telefónica o mediante correo electrónico.

ACTIVIDAD. - Serie de operaciones afines que son realizadas por diferentes unidades administrativas, cuyo conjunto integra un procedimiento.

AJUSTE. - Importe que TELMEX expide como comprobante en el Recibo Telefónico y/o Cuenta Maestra del Cliente Final y que fue liquidado a TELECOMM, pero que TELMEX no recuperó a través del servicio de Receptoría de Pagos por los siguientes motivos:

- 1) El no reconocimiento del Cliente Final de los cargos generados por los servicios de TELECOMM.
- 2) Cuando los cargos por los Servicios de TELECOMM presenten más de dos meses de antigüedad sin haber sido pagados por el Cliente Final, y/o
- 3) Por mandato de autoridad competente.

ARCHIVO .PPT. - Formato de archivo de presentación utilizado por Microsoft PowerPoint. Es un programa diseñado para hacer presentaciones con texto esquematizado, así como presentaciones en diapositivas, animaciones de texto e imágenes prediseñadas o importadas desde imágenes de la computadora.

BASE DE DATOS. - El sistema de control informático de la Red de sucursales que contiene la información de los movimientos realizados con motivo de la expedición, pago, reintegro y cancelación del giro telegráfico.

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

BUZONEAR. - Verificar mediante el sistema informático, la recepción del Giro Telegráfico a Domicilio que la Sucursal de destino centralizadora o con servicio de reparto deberá imprimir para su entrega en el domicilio del beneficiario.

CANCELACIÓN. - Acción por la cual se paga exclusivamente al remitente, la cantidad situada de un Giro Telegráfico Nacional Ocorre o a Domicilio, siempre y cuando lo solicite el remitente y se verifique en el sistema informático que la transferencia está vigente.

CLIENTE Y/O USUARIO. - Persona física o moral que utiliza los servicios de TELECOMM.

CONSULTA DE MOVIMIENTOS. - Acción de solicitar al Operador de Ventanilla un documento impreso con la relación de los movimientos (depósitos o retiros) efectuados durante un periodo específico en una cuenta de débito.

CONSULTA DE SALDO. - Acción de solicitar al Operador de Ventanilla un documento impreso con el último saldo registrado en una cuenta de débito o una tarjeta de crédito.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

CORREO ELECTRÓNICO. - Transmisión de mensajes en forma electrónica utilizando Internet o Intranet. Estos pueden contener texto y/o archivos gráficos, de video o audio.

CUENTA MENSUAL COMPROBADA. - Cierre contable mensual de las Sucursales o de las Gerencias Regionales y Estatales.

DEPÓSITO. - Acción de entregar dinero en efectivo al Operador de Ventanilla, con la finalidad de abonarlo a una cuenta de cheques o una tarjeta de débito o una tarjeta de crédito.

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.

DRS. - Dirección de la Red de Sucursales.

ENTIDAD FEDERATIVA. - Se refiere a una unidad delimitada territorialmente, que en unión con otras conforma una nación. En México, existen 32 entidades federativas que integran la república mexicana.

FTP. - Siglas en inglés de *File Transfer Protocol*, "Protocolo de Transferencia de Archivos". En informática, es un protocolo de red para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red TCP (Transmission Control Protocol - "Protocolo de Control de Transmisión"), basado en la arquitectura cliente-servidor. Desde un equipo cliente se puede conectar a un servidor para descargar archivos desde él o para enviarle archivos, independientemente del sistema operativo de cada equipo de cómputo dependiendo del sistema que este equipo tenga.

GERENTE ESTATAL. - Persona responsable de la planeación, organización, dirección y control de las Sucursales ubicadas en uno de los Estados de la República Mexicana.

GERENTE REGIONAL. - Persona 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.

GIPS. - Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

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).

JEFE DE SUCURSAL. - Servidor público designado por TELECOMM como responsable de la Sucursal.

LIBRO TARIFARIO. - Documento que contiene las tarifas por los servicios telegráficos que presta el Organismo público descentralizado Telecomunicaciones de México, aprobado por las autoridades competentes.

LICENCIATARIOS. - Persona física o jurídica que obtiene una licencia para hacer uso de un derecho de propiedad intelectual (marca, patente, programa informático, derechos de autor, etc.) y, en este sentido, actúa como una de las partes en los contratos de licencia.

LOG. - Archivos históricos de la Base de Datos del Sistema Informático de TELECOMM.

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

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

MENSAJERO. - Persona que labora en la Sucursal encargada de entregar la correspondencia telegráfica en la dirección del destinatario.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

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.

MONOGRAMA DEL OPERADOR DE VENTANILLA. - Es un identificador de dos dígitos alfabéticos, del personal autorizado para el acceso al SIGITEL.

NODO CENTRAL. - Se refiere al nombre de una Coordinación adscrita a la Gerencia de Centros de Cómputo y Equipamiento Informático.

OPERADOR DE VENTANILLA. - Persona responsable de la expedición y/o pago del Giro Telegráfico dentro de una Sucursal.

ORGANISMO. - El Organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal denominado Telecomunicaciones de México.

PÁGINA WEB. - Documento electrónico que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en sistemas de cómputo que se encuentran conectados a la red Internet. Tiene la característica de combinar textos con imágenes y/o sonidos para hacer que el documento sea dinámico y poder ejecutar diferentes acciones.

PÁGINA INTERNA DEL ORGANISMO. - Es la página web denominada "operaciones.intranet.telecomm", también conocida como "http://20.0.0.7". Donde se encuentran diferentes vínculos como Manuales, Circulares, Telegramas Circulares, y diversa información de las diferentes áreas del Organismo.

PAQUETE. - Conjunto de Telegramas que a través del sistema informático se reciben en una Sucursal de destino con servicio de reparto para buzonear, imprimir y entregar en el domicilio del beneficiario.

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

RED DE SUCURSALES. - Conjunto de Sucursales permanentes o temporales ubicadas en la República Mexicana.

RETIRO DE EFECTIVO. - Acción de retirar dinero en efectivo de una cuenta de débito o una tarjeta de crédito por medio del operador de Ventanilla de la Sucursal.

REVERSA. - Anulación que se hace en el sistema informático de un Giro Telegráfico Nacional Ocorre o a Domicilio expedido o pagado o de una Transferencia Internacional Ocorre o a Domicilio pagado, implicando el registro de un movimiento siempre en sentido opuesto al registro original.

RUBRO CONTABLE. - Clave de identificación de la cuenta en la que se registra el ingreso o egreso que representa las operaciones de los servicios telegráficos que presta el Organismo.

SERVIDOR DE PRODUCCIÓN. - Es un equipo informático que forma parte de la red de telecomunicaciones y almacena la información en producción.

SERVIDOR HISTÓRICO. - Es un equipo informático que forma parte de la red de telecomunicaciones y almacena la información de años anteriores.

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

SISTEMA INFORMÁTICO. - Es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

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).

SPS. - Subdirección de Procesos y Supervisión, adscrita a la Dirección de la Red de Sucursales.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

ESTATUS. - Estado que guarda un giro telegráfico o transferencia dentro del sistema informático.

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.

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

TELECOMM. - Organismo Público Descentralizado denominado Telecomunicaciones de México.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

CUADRO DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AÑO VIGENTE														
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR										
EMISIÓN DE FACTURACIÓN	LLEVAR UN REGISTRO DE LAS OPERACIONES QUE SE REALIZAN EN EL SISTEMA	(ORDEN DE FACTURACIÓN / PERÍODO DE FACTURACIÓN) * 100	MENSUAL	ENTREGAR EL 100% DE LAS ORDENES DE FACTURACIÓN EN TIEMPO Y FORMA										
CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES														
PORCENTAJE DE ORDEN DE FACTURACIÓN	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE DE ORDEN DE FACTURACIÓN														
ORDEN DE FACTURACIÓN ESPERADA														
ORDEN DE FACTURACIÓN REALIZADA														
ELABORÓ:					REVISÓ:					AUTORIZÓ:				
C.P. ALEJANDRO LÓPEZ CARRANZA					LIC. ELSA AMALIA CASTELLANOS LÓPEZ					DR. EDGAR HORACIO ESQUIVEL MARTÍNEZ				
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS					SUBDIRECTORA DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN					DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES				

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

**DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN
GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS
AÑO VIGENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
ESTADÍSTICA MENSUAL DE OPERACIÓN	LLEVAR UN REGISTRO DE LAS OPERACIONES QUE SE REALIZAN EN EL SISTEMA	(REPORTE MENSUAL CONSOLIDADO PROGRAMADA / REPORTE MENSUAL CONSOLIDADO ENTREGADO) * 100	MENSUAL	ENTREGAR EL 100% DE LOS REPORTES MENSUALES CONSOLIDADOS

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

PORCENTAJE DE CONCILIACIÓN CONSOLIDADA	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE													
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META	
ÍNDICE DE ESTADÍSTICA MENSUAL DE OPERACIÓN CONSOLIDADA															
ESTADÍSTICA MENSUAL DE OPERACIÓN CONSOLIDADA ESPERADA															
ESTADÍSTICA MENSUAL DE OPERACIÓN CONSOLIDADA REALIZADA															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
C.P. ALEJANDRO LÓPEZ CARRANZA	LIC. ELSA AMALIA CASTELLANOS LÓPEZ	DR. EDGAR HORACIO ESQUIVEL MARTÍNEZ
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN	DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Primer Registro Febrero de 2007	Lic. Gerardo Barrientos Jiménez Gerente de Control y Operación Central	Lic. Jorge Velázquez Chávez Subdirector de Operación Central y Supervisión	C. José del C. Peralta Cambranys Director de Operación de la Red de Oficinas	Nuevo Reglamento de Giro publicado en el DOF el 28 de noviembre de 2006
Primera Actualización Febrero de 2008	Lic. Gerardo Barrientos Jiménez Gerente de Control y Operación Central	Lic. Jorge Velázquez Chávez Subdirector de Operación Central y Supervisión	C. José del C. Peralta Cambranys Director de Operación de la Red de Oficinas	A solicitud de la Dirección de Planeación mediante oficio 5000.-0977 del 26 de septiembre del 2007
Segunda Actualización Mayo de 2009	Lic. Gerardo Barrientos Jiménez Gerente de Control y Operación Central	C. Porfirio Alfaro Fernández Subdirector de Operación Central y Supervisión	C. José del C. Peralta Cambranys Director de Operación de la Red de Oficinas	Acción de Mejora Núm. 03/10/07 del 31 de diciembre de 2008
Tercera Actualización Diciembre de 2011	Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central	Lic. Fernando Chavarría Castro Subdirector de Operación Central y Supervisión		Adición de los procedimientos 2, 17 y 18. Integración de la Coordinación de Procesos Operativos
Cuarta Actualización Junio de 2012	Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central	Lic. Fernando Chavarría Castro Subdirector de Operación Central y Supervisión	Gral. Carlos Augusto Bastar Rosado Encargado de la Dirección de Operación de la Red de Oficinas	Integración de la Coordinación del Centro de Atención Telefónica a la Gerencia
Quinta Actualización Abril de 2015	Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Implementación de Procesos de Servicios		C. Rufino Martínez Becerril Director de Operaciones Telegráficas	Observaciones del OIC. Cambio de Nomenclatura de la Gerencia

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Sexta Actualización Agosto de 2019	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	Lic. Elsa Amalia Castellanos López Subdirectora de Procesos y Supervisión	C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales	<p>Modificación conforme a la estructura orgánica de Telecomm alineada al Estatuto Orgánico del Organismo publicado el 14 de febrero de 2018.</p> <p>El presente documento modifica al "Manual de Procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios", TCM-4120-D01-15 con número de registro 353 de fecha 13 de mayo de 2015, en consideración de los siguientes puntos:</p> <p>Modificación del nombre del procedimiento 1.</p> <p>Los siguientes procedimientos fueron eliminados:</p> <p>*Procedimientos 2 y 14. La Coordinación de Procesos Operativos, por motivos de reorganización fue reubicada a la Gerencia de Procedimientos de Operación, Área que lo incorporará en su manual.</p> <p>*Procedimientos 3 y 7. Actualmente carecen de relevancia por estar contenidos en otros procedimientos.</p>

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				<p>*Procedimientos 5 y 9. Contienen el procedimiento de aclaración por contingencia en caso de falla y de facturación de diferentes servicios, por lo que fue dividido en varios procedimientos para señalar las particularidades de cada uno.</p> <p>*Procedimiento 15. La Coordinación de Procesos Operativos, por motivos de reorganización, fue reubicada a la Gerencia de Procedimientos de Operación, Área que lo incorporará en su manual.</p> <p>*Procedimientos 16, 17 y 18 así como los formatos: "Informe estadístico de llamadas", "Informe mensual estadístico de quejas por estado", "Estadístico de mensajes atendidos por correo electrónico" y el Indicador "Atención a quejas". La Coordinación CAT, por motivos de reorganización fue reubicada a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, Área que los incorporará en su manual.</p>

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				<p>Con el objeto de diferenciar las Coordinaciones de las Gerencias Regionales y Estatales, se modificó el nombre de estas últimas, quedando: Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal.</p> <p>Modificación en los procedimientos que actualmente tienen los números 1, 3, 4, 7, 9, 10, 13, 16, 17 y 18; y en las políticas generales.</p> <p>Se agregaron los procedimientos: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 16 y Apéndice.</p>

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

<p>Séptima Actualización Septiembre de 2022</p>	<p>C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios</p>	<p>Lic. Elsa Amalia Castellanos López Subdirectora de Procesos y Supervisión</p>	<p>Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales</p>	<p>Modificación conforme al Estatuto Orgánico del Organismo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018, y la y la entrada en vigor de la estructura orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante Oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1°. de enero de 2021.</p> <p>El presente documento modifica al "Manual de Procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios", TCM-4120-D01-19 con número de registro 407 de fecha 20 de agosto de 2019, en consideración de los siguientes puntos:</p> <p>Actualización de forma:</p> <p>Nombre y firma del funcionario que autoriza y revisa</p> <p>Modificación de forma: Adiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento 2; actividad 14 <p>Modificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política específica 1 del procedimiento 1 • Política específica 9, 10 del procedimiento 2 • Procedimiento 1; Actividad(es) 13, 14, y 17 • Procedimiento 2; Actividad(es) 4, 5, 7, 10, 11 y 13;
---	---	--	---	---

<p>Área emisora</p>	<p>Fecha de Modificación</p>
<p>Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios</p>	<p>Septiembre de 2022</p>

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

				<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento 5; Actividad(es) 1, 2 y 8 • Procedimiento 6; Actividad(es) 5 y 6; • Procedimiento 6; Actividad(es) 1, 3 y 4; • Procedimiento 7; Actividad(es) 4 y 5; • Procedimiento 8; Actividad(es) 2, 3 y 4; • Procedimiento 9; Actividad(es) 3, 4, 6 y 10; • Procedimiento 10; Actividad(es) 1 y 2; • Procedimiento 11; Actividad(es) 5 y 6; • Procedimiento 12; Actividad(es) 2, 4, 5 y 6; • Procedimiento 14; Actividad(es) 4; • Procedimiento 17; Actividad(es) 4 y 9; <p>Eliminaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política específica 12 del procedimiento 2 • Procedimiento 5; Actividad(es) 3, 4, 5, 6, 7 y 14; • Procedimiento 7; Actividad(es) 6; • Procedimiento 8; Actividad(es) 3; • Procedimiento 9; Actividad(es) 1 y 11; • Procedimiento 10; Actividad(es) 9; • Procedimiento 13; Actividad(es) 3, 6 y 7;
--	--	--	--	--

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022

REVISADO 13 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01- 22

				<p>Guía para la Administración de Usuarios del Sistema SIGITEL</p> <p>Modificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas Específicas 3, 4, 7 y 9; • Procedimiento 2, Actividad 2; • Procedimiento 3, Actividad 2; • Procedimiento 4, Actividad(es) 1 y 2; • Procedimiento 5, Actividad(es) 1 y 2; <p>Eliminaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento 2, Actividad(es) 3, 4, 5, 6, y 7; • Procedimiento 2, Actividad(es) 3, 4, 5, 6, 7 y 8; • Procedimiento 2, Actividad(es) 3, 4, 5, 6, y 7; • Procedimiento 2, Actividad(es) 3, 4, 5, 6, y 7;
--	--	--	--	---

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Septiembre de 2022