



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DEL
SERVICIO ASOCIADO AL
GIRO TELEGRÁFICO DE LA
COBRANZA POR CUENTA
DE TERCEROS**

AGOSTO DE 2022

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

AGOSTO DE 2022

MODIFICACIÓN No. 5

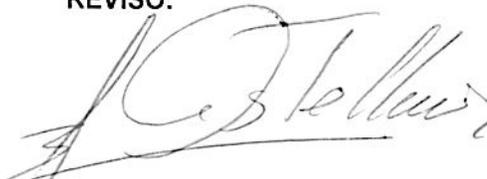
AGOSTO DE 2022

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

REVISADO 12 SEP. 2022

Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros.-

Jaime Galindo Flores.-

Jaime Galindo Flores *J.*

J REVISADO 12 SEP. 2022 *J*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA
COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO:

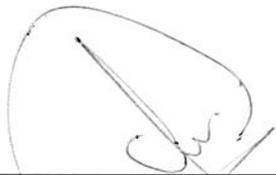
SEPTIEMBRE 12 DEL 2022

NÚMERO: 458

MODIFICACIÓN 5

AGOSTO DEL 2022

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS, CON NÚMERO IDENTIFICADOR TCM-4120-D02-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 458, DE FECHA SEPTIEMBRE 12 DE 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** 12/09/22 

NOTA:

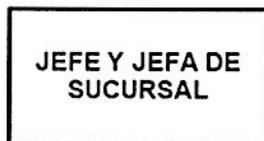
De conformidad con la NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015, cuando se menciona algún cargo en el presente documento normativo del Organismo, se refiere indistintamente a mujer u hombre.

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO	NÚM. DE REGISTRO: TCM-4120-D02-22	
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS		ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS
EXPEDICIÓN: MAYO DE 2011	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: AGOSTO DE 2022

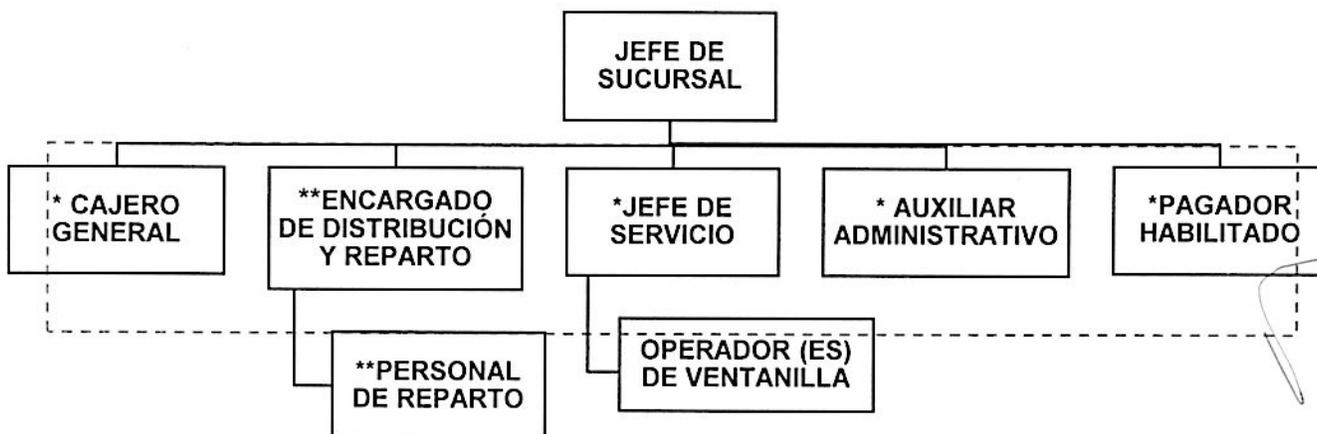
REVISADO 12 SEP. 2022

ESTRUCTURA ORGÁNICA

SUCURSAL UNIPERSONAL



SUCURSAL MULTIPERSONAL

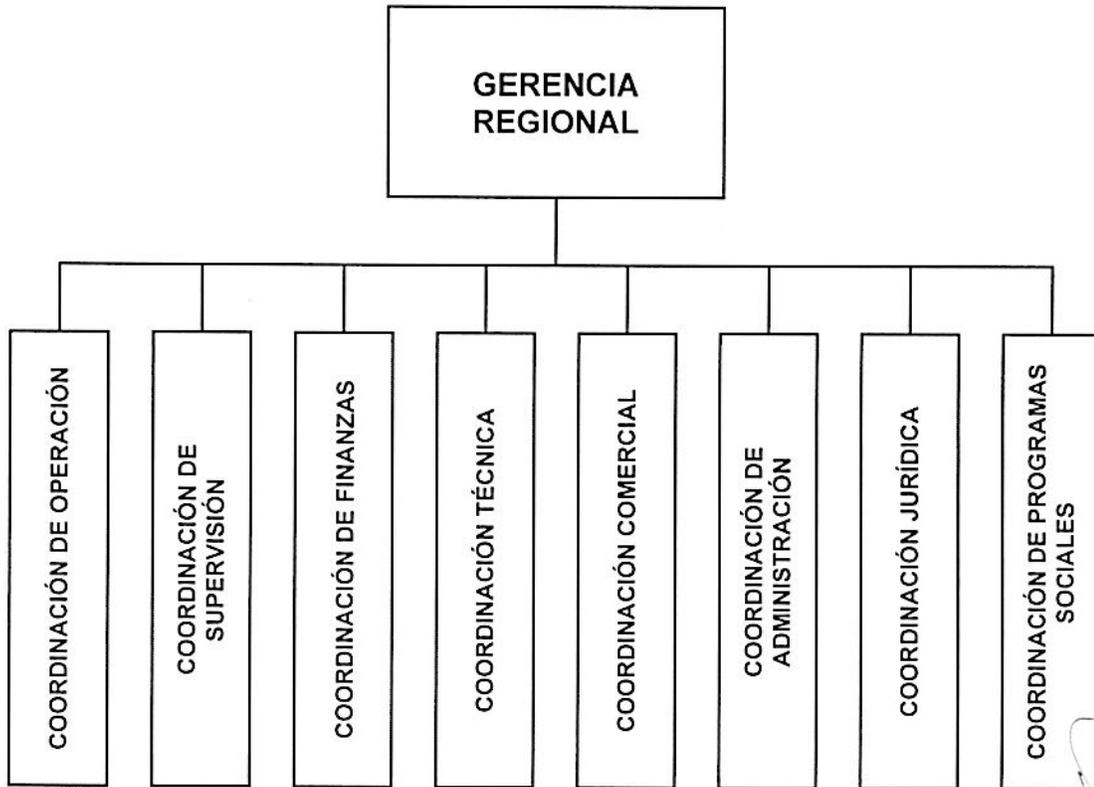


La plantilla de la Sucursal variará de acuerdo al número de empleados y a las necesidades del servicio de la misma.

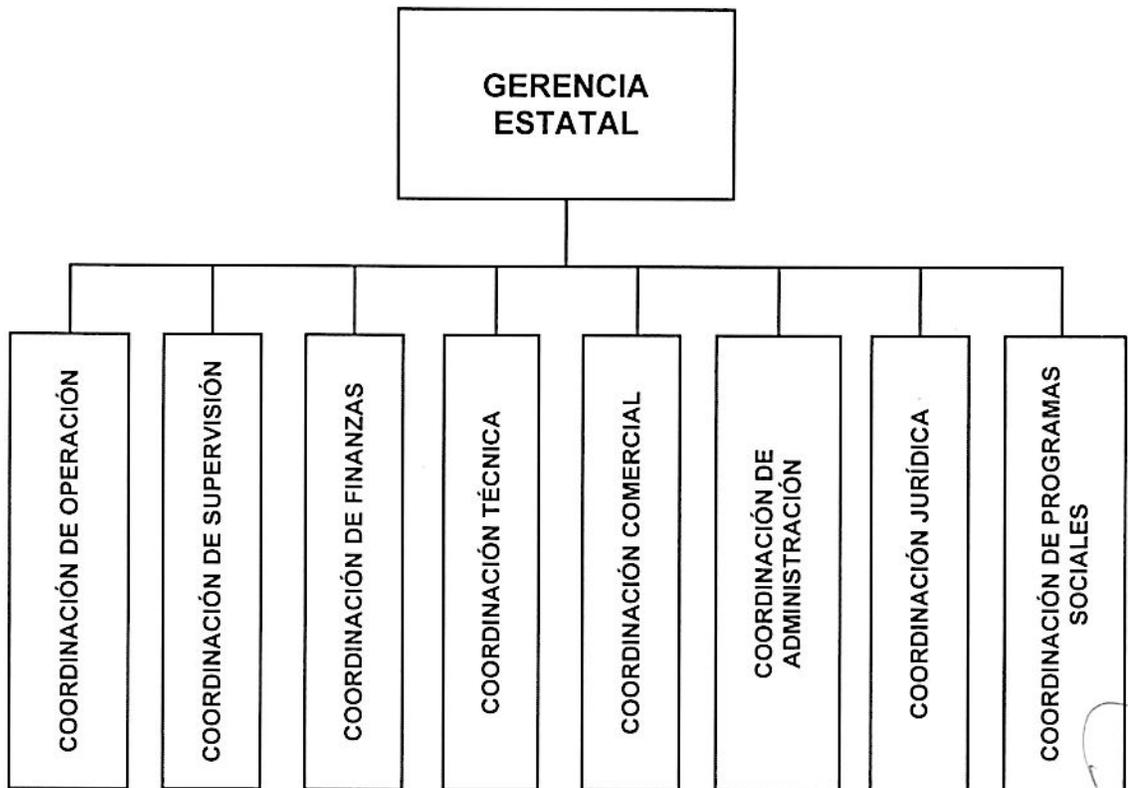
* : Estos puestos serán opcionales.

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

ORGANIGRAMA DE GERENCIA REGIONAL



ORGANIGRAMA DE GERENCIA ESTATAL



NOTA:

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

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO	NÚM. DE REGISTRO: TCM-4120-D02-22	
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS		ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS
EXPEDICIÓN: MAYO DE 2011	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: AGOSTO DE 2022

REVISADO 12 SEP. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

ÍNDICE

	Hoja
INTRODUCCIÓN	8
MARCO JURÍDICO	10
OBJETIVO	166
POLÍTICAS GENERALES	177
PROCEDIMIENTOS	2020
A. OPERACIÓN DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.	211
1. Procedimiento de Recepción de Pagos del Servicio de Cobranza por Cuenta de Terceros.	244
2. Procedimiento de Reimpresión del Recibo de Cobranza por Cuenta de Terceros.	266
B. VERIFICACIÓN DE OPERACIONES DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.	288
3. Procedimientos de Corte Diario del Operador de la Cobranza por Cuenta de Terceros.	299
4. Procedimiento de Relación Mensual de Cobranza por Cuenta de Terceros.	311
C. CONTROL DE OPERACIONES DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.	333
5. Procedimiento de Consulta de Cobranza por Cuenta de Terceros.	344
D. CONSOLIDACIÓN DE OPERACIONES DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.	366
6. Procedimiento de Emisión de Relación Diaria de Cobranza por Sucursal.	377
7. Procedimiento de Emisión de Relación Diaria de Cobranza por Estado.	3939
8. Procedimiento de Emisión de Relación Mensual de Cobranza por Sucursal.	411
9. Procedimiento de Emisión de Relación Mensual de Cobranza por Estado.	433
E. OTROS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL SISTEMA.	455
10. Procedimiento de Ajuste de Cobranza por Cuenta de Terceros.	477
11. Procedimiento de Reversa de Cobro.	499
ANEXOS	511
A. GLOSARIO DE TÉRMINOS.	522
B. FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO.	566
C. INDICADORES.	588
D. CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.	599

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos del Servicio Asociado al Giro Telegráfico de la Cobranza por Cuenta de Terceros tiene fundamento en los artículos 21, fracción XI y 26, fracción VII del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018, el cual establece:

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.

Artículo 26, Corresponde a la Dirección de la Red de Sucursales: fracción VII. "Establecer los procedimientos de operación y de supervisión de la Red de Sucursales".

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 Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, actualizó el presente documento, el cual modifica al "Manual de Procedimientos del Servicio Asociado al Giro Telegráfico de la Cobranza por Cuenta de Terceros", TCM-4120-D02-20 (cuarta actualización) con número de registro 419 de fecha 19 de agosto de 2020.

Aunado a lo anterior, el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México (MOI) publicado en el normateca interna del Organismo y en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF), confiere a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios las funciones siguientes:

1. Realizar el monitoreo y seguimiento de las operaciones registradas de los servicios de giro telegráfico y asociados al mismo y del servicio de comunicación telegráfica, mediante los dispositivos electrónicos y administrativos, para la consolidación de operaciones y generación de reportes.
2. Emitir los reportes operativos de los servicios de giro telegráfico y asociados al mismo, así como de comunicación telegráfica, para realizar la confronta de archivos por línea de negocio y autorizar las órdenes de facturación correspondientes.
3. Proponer ajustes al sistema informático respecto de la operación de los servicios de giro telegráfico y asociados al mismo, así como de comunicación telegráfica, para mejorar el control y supervisión de las operaciones.
4. Realizar las aclaraciones solicitadas por los clientes corporativos de los servicios de giro telegráfico y asociados al mismo, así como de comunicación telegráfica, prestados a través de la Red de Sucursales, para cumplir con los contratos y convenios establecidos.
5. Evaluar y vigilar las pruebas de operación para la prestación de nuevos servicios y de los ya existentes, que incluye al servicio de giro telegráfico, asociados al mismo y el servicio de comunicación telegráfica que presta el Organismo, con la finalidad de garantizar su correcta operación.

Con estos fundamentos y

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO: TCM-4120-D02-22
--

Considerando que uno de los aspectos que establece la misión institucional es facilitar “La inclusión social a través de Sucursales y una red moderna de telecomunicaciones con cobertura satelital, fibra óptica e informática, a precios competitivos y altos estándares de calidad”, se ha adecuado la operación telegráfica a los nuevos retos de apertura y competencia existentes en el mercado.

Dentro de sus estrategias de operación y comercialización, TELECOMM ha incorporado el “Servicio Asociado al Giro Telegráfico de Cobranza de Servicios por Cuenta de Terceros”, mediante un sistema informático en línea y tiempo real que permite el registro automático de operaciones y la obtención ágil y segura de reportes diarios y mensuales de operaciones procesadas por número de Operador, Sucursal, Gerencia Regional y Gerencia Estatal.

Cabe resaltar que el sistema informático está fundamentado en una base de datos que opera en línea y tiempo real, a la cual se conecta la Red de Sucursales, privilegiando las necesidades de los usuarios, para ello, se considera la responsabilidad y ámbito de competencia de los servidores públicos usuarios del sistema informático.

Al tratarse de un sistema informático transaccional, permite tener mayor control de las operaciones del Servicio Asociado al Giro Telegráfico de la Cobranza de Servicios de Terceros.

El presente manual de procedimientos es de observancia obligatoria para el personal de la Red de Sucursales, Gerencias Regionales y Estatales y Áreas Centrales involucradas en la operación de la Cobranza por Cuenta de Terceros, en el cual se establece el conjunto de normas y disposiciones que permiten garantizar al cliente calidad en el servicio y a TELECOMM contribuir al logro de su misión institucional, además con su elaboración se da cumplimiento al Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 28 de noviembre del 2006.

El documento se integra de tres apartados, los cuales proporcionan al personal involucrado orientación sobre aspectos generales y específicos relativos al procesamiento técnico operativo del Servicio Asociado al Giro Telegráfico de Cobranza de Servicios de Terceros. El primer apartado contiene la Introducción al MARCO JURÍDICO que norma y sustenta la operación de estos servicios; el OBJETIVO general del manual que manifiesta la importancia de su seguimiento y alcances y POLÍTICAS GENERALES que regulan los procesos, la actuación de los involucrados en el control y consolidación de las operaciones.

El segundo apartado se refiere a los PROCEDIMIENTOS de: A. OPERACIÓN DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS; B. VERIFICACIÓN DE OPERACIONES DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS; C. CONTROL DE OPERACIONES; D. CONSOLIDACIÓN DE OPERACIONES Y E. OTROS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL SISTEMA; en los que se describen de manera específica las actividades y responsables de realizar de cada uno de ellos, además incluye MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO, OBJETIVO ESPECÍFICO, POLÍTICAS ESPECÍFICAS Y ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

Finalmente, el tercer apartado de los ANEXOS se refiere al GLOSARIO DE TÉRMINOS que define los conceptos que se manejan en el presente manual; FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO, aplicables al procesamiento de la Cobranza por Cuenta de Terceros, INDICADORES y el CONTROL DE ACTUALIZACIÓN del manual, que incluirá fechas de registros y actualizaciones del mismo, que derivados de la agregación, modificación o eliminación, de algún punto en particular, sufra el presente documento.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

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

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

(Última reforma publicada 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 1º de marzo de 2019).

• **LEY MONETARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 1931.

(Reforma y Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de enero de 2009).

• **LEY DE PLANEACIÓN.**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero de 1983.

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de febrero de 2018).

• **LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006.

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2022).

LEY FEDERAL DE DEUDA PÚBLICA.

Publicada en el Diario oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1976.

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la federación el 30 de enero de 2018).

• **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 5 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 del 22 de noviembre de 2021).

• **LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016.

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del 20 de mayo de 2021).

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:

TCM-4120-D02-22

- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de mayo de 2015.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del 20 de mayo de 2021).
- **LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del 20 de mayo de 2021).
- **LEY GENERAL DE BIENES NACIONALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2004.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de septiembre de 2021).
- **LEY 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 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 DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021.
- **LEY ORGÁNICA DEL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
- **LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2013.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021).
- **LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1978.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021).
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 15 de junio de 2018.
(Última reforma publicada el 5 de abril de 2022).
- **LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1985.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de marzo de 2018).

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

REVISADO 17 SEP 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

- **LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de marzo de 2022).
- **LEY FEDERAL DE SEGURIDAD PRIVADA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de octubre de 2011).
- **LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2012.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY DE SEGURIDAD NACIONAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de enero de 2005.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021.
Cuotas actualizadas por Acuerdo DOF 23 de diciembre de 2021.

2. CÓDIGOS

- **CÓDIGO CIVIL FEDERAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto 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).
- **CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021.
Cuotas actualizadas por Acuerdo DOF 05 de enero de 2022.

3. REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1º de agosto de 1997.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1997).
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE 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).

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de noviembre de 2020).
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de junio de 2022.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de junio de 2022.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.
- **REGLAMENTO DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2014.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de septiembre de 2014).
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de octubre de 2015.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de mayo de 2016).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.

4. DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA INTEGRACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de enero de 1997.
- **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 TELÉGRAFOS NACIONALES HOY DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (documento completo).**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011.
- **DECRETO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL DE 2022.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2021.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019.

5. OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México. 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, publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización 31 de octubre de 2018.
- **CODIGO DE CONDUCTA**
Última actualización 19 de diciembre de 2018.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
(Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021).
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 octubre de 2021.
- **LIBROS DE TARIFAS DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS Y DE SERVICIOS SATELITALES.**
Los vigentes.
- **ACUERDO POR EL QUE SE DESINCORPORAN DEL RÉGIMEN DE DOMINIO PÚBLICO DE LA FEDERACIÓN, UN INMUEBLE CON SUPERFICIE DE 27-24-00 HECTÁREAS, DENOMINADO TELEPUERTO INTERNACIONAL DE TULANCINGO, UBICADO A LA ALTURA DEL KILÓMETRO 132+000, LA CRUZ, DE LA CARRETERA MÉXICO TUXPAN, MUNICIPIO DE TULANCINGO, ESTADO DE HIDALGO; Y DOS FRACCIONES DE TERRENO CON SUPERFICIES DE 12,669.64 Y 9,305.94 METROS CUADRADOS, QUE FORMAN PARTE DE DOS INMUEBLES DE MAYOR EXTENSIÓN, EL PRIMERO, UBICADO EN BULEVAR GARCÍA MORALES, KILOMETRO 5.5, COLONIA EL LLANO, MUNICIPIO DE HERMOSILLO, ESTADO DE SONORA; EL SEGUNDO DENOMINADO TORRE CENTRAL DE TELECOMUNICACIONES, SITO EN EL EJE CENTRAL LÁZARO CARDENAS NÚMERO 567, COLONIA NARVARTE, DELEGACIÓN BENITO JUAREZ, DISTRITO FEDERAL; SE AUTORIZA SU APORTACIÓN A TÍTULO GRATUITO AL PATRIMONIO DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO, A EFECTO DE QUE LOS CONTINÚE UTILIZANDO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE TIENEN A SU CARGO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2008.
- **PROGRAMA SECTORIAL DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES 2020-2024.**
Publicado en el Diario Oficial de Federación del 2 de julio de 2020.
- **PROGRAMA INSTITUCIONAL 2020-2024 DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 11 de noviembre de 2020.

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

- RESOLUCIÓN POR LA QUE SE EXPIDEN LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 95 BIS DE LA LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO, APLICABLES A LOS TRANSMISORES DE DINERO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 81-A BIS DEL MISMO ORDENAMIENTO.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de marzo de 2017.

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del 20 de marzo de 2019.

- NORMA MEXICANA NMX- R-025- SCFI EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

OBJETIVO

Establecer políticas y procedimientos que normen la operación del servicio asociado al Giro Telegráfico denominado Cobranza por Cuenta de Terceros, a fin de garantizar eficiencia en el servicio, agilidad y uniformidad en el procesamiento de los pagos recibidos y oportunidad en la conciliación de los registros efectuados en la Red de Sucursales.

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:

TCM-4120-D02-22

POLÍTICAS GENERALES

1. TELECOMM prestará el servicio asociado al giro telegráfico de Cobranza por Cuenta de Terceros, en los términos de las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables que se enuncian en este Manual, a través de la Red de Sucursales.
2. La Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes tendrá a su cargo la regulación, inspección y vigilancia del servicio asociado al giro telegráfico de cobranza por cuenta de terceros, conforme a lo establecido en el Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos, Capítulo I "Disposiciones Generales", en su artículo cuarto publicado el 28 de noviembre de 2006.
3. El personal de TELECOMM deberá cumplir con los compromisos establecidos para el servicio asociado al giro telegráfico de cobranza por cuenta de terceros, que se describen a continuación:
 - **OPORTUNO:**
Realizar el servicio de cobranza por cuenta de terceros, en un máximo de 5 minutos a partir de que el cliente se presente en la ventanilla.
 - **AMABLE:**
Atender cordialmente al público en general y aclarar todas sus dudas relacionadas con el servicio que está solicitando, apegándose a los protocolos de atención establecidos.
 - **CONFIABLE:**
Entregar al cliente el recibo de cobranza, en donde se detallan los datos de la operación de cobranza por cuenta de terceros, garantizando el pago del servicio solicitado.
 - **HONESTIDAD:**
No se le solicitará propina ni se realizará ningún otro acto de corrupción para agilizar o proporcionar la atención del servicio.
 - **IMPARCIALIDAD:**
No se discriminará bajo ninguna circunstancia, ni se hará ninguna diferencia entre los clientes para proporcionar el servicio por lo que deberá respetar la fila que se genere en la sucursal.
4. El servicio de cobranza por cuenta de terceros deberá ser recibido únicamente en la red de sucursales, cuyo pago siempre será en efectivo y en moneda nacional.
5. El servicio de cobranza por cuenta de terceros se prestará al público en general, en la red de sucursales, en la ubicación, días y horarios de atención que serán determinados por el Gerente Regional o Estatal, de acuerdo a las características de la región o a las necesidades del servicio.
6. El operador o la operadora de ventanilla realizará el servicio de cobranza por cuenta de terceros exclusivamente a través del Sigitel en Línea, con las modalidades y condiciones pactadas entre TELECOMM y las empresas y/o dependencias federales o estatales conforme a los contratos o convenios vigentes establecidos.
7. El personal de la red de sucursales deberá procesar todas las operaciones de la cobranza por Cuenta de terceros únicamente en el sistema informático en línea y tiempo real y cuando no cuente con éste, no se proporcionará el servicio.
8. El sistema permitirá a los operadores de ventanilla, a los jefes de sucursal y a los titulares de las gerencias regionales y estatales la consulta de las operaciones procesadas en el día o en periodos determinados, siempre y cuando correspondan al ámbito de su jurisdicción.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

9. El personal autorizado de la red de sucursales, registrarán en el sistema informático todas las operaciones de cobranza por cuenta de terceros y serán automáticamente consolidadas, por este sistema, a nivel regional, estatal y central para generar los reportes correspondientes.
10. Para la prestación del servicio de cobranza por cuenta de terceros, el operador o la operadora de ventanilla deberá aplicar el protocolo de atención al cliente establecido por la Dirección de Recursos Humanos, para homologar el trato y servicio al cliente en ventanilla.

Del personal de la Red de Sucursales:

11. El jefe de sucursal supervisará la correcta funcionalidad operativa y administrativa de la sucursal, en la prestación del servicio de cobranza por cuenta de terceros, y en su caso, establecer medidas preventivas y correctivas aplicables a cada caso.
12. Al ingresar al "Menú de Cobranza por Cuenta de Terceros", el operador de ventanilla podrá localizar a las empresas de acuerdo a los servicios proporcionados por éstas. Las categorías son: "Aerolíneas, Donativos, Gobiernos Estatales, Financiera y Cobro", asimismo, RENOMINACION y DEPÓSITOS a Tarjetas TELECOMM, CFE TELECOMUNICACIONES E INTERNET PARA TODOS, con nombre comercial CFE TEIT a través de las sucursales de TELECOMM para proporcionar el servicio de asignación de SIM, CFE TELECOMUNICACIONES E INTERNET PARA TODOS, con nombre comercial CFE TEIT para que a través de las sucursales de TELECOMM se proporcione el servicio de recargas telefónicas, al final de este Menú encontrarán las opciones de "Mantenimiento y Reportería" para realizar consultas, reversas, cortes de operador y cierres.
13. El operador de ventanilla, al momento del cobro, RENOMINACION y DEPÓSITOS a Tarjetas TELECOMM, CFE TELECOMUNICACIONES E INTERNET PARA TODOS, con nombre comercial CFE TEIT a través de las sucursales de TELECOMM para proporcionar el servicio de asignación de SIM, CFE TELECOMUNICACIONES E INTERNET PARA TODOS, con nombre comercial CFE TEIT para que a través de las sucursales de TELECOMM se proporcione el servicio de recargas telefónicas, registrará la recepción del pago de cobranza por cuenta de terceros en el sistema, es decir que el registro se hará de manera simultánea al momento del cobro de cada recibo. Asimismo, deberá asegurarse de tener el monto total, en efectivo, antes de confirmar cualquier operación.
14. Será responsabilidad del personal de la sucursal el mantener de forma confidencial la información relacionada con el servicio de cobranza por cuenta de terceros.
15. Los operadores de ventanilla, jefes de sucursal y titulares de las gerencias regionales y estatales deberán realizar los cortes de operación diarios y mensuales que les correspondan, así como generar y enviar los reportes a las instancias correspondientes, los cuales serán estrictamente dentro de las fechas establecidas. La inobservancia de esta disposición estará sujeta a la aplicación de las sanciones administrativas a que haya lugar.
16. Cuando un cliente desee presentar una queja, sugerencia o denuncia, el personal de la red de sucursales deberá informarle de una manera amable y cordial, que tendrá que comunicarse a los teléfonos o correo electrónico, que se encuentran en el reverso del recibo, para proseguir con el trámite correspondiente. Bajo ninguna circunstancia se deberá impedir a los clientes que presenten alguna queja o denuncia. Si la solución está a su alcance, el jefe de sucursal atenderá la solicitud del cliente.
17. Será responsabilidad del personal involucrado en la operación del servicio de cobranza por cuenta de terceros, la observancia y aplicabilidad de las circulares telegráficas vigentes que regulan la operación del mismo, publicadas y dadas a conocer a través de la red interna del Organismo o por cualquier otro medio y de las que en un futuro se emitan.

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:

TCM-4120-D02-22

De los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales:

18. Los titulares de las gerencias regionales y Estatales, en el ámbito de sus competencias, deberán promover y monitorear el comportamiento de los servicios telegráficos que prestan las sucursales dentro de su jurisdicción, aplicando las medidas preventivas y correctivas necesarias para garantizar el oportuno y adecuado registro de las operaciones que se lleven a cabo en el sistema.
19. Será responsabilidad de los titulares de las gerencias regionales y estatales emitir y analizar con la periodicidad establecida, los reportes consolidados de las operaciones de cobranza por cuenta de terceros que genera el sistema, así como proporcionar oportunamente la información que al respecto requieran las áreas centrales.
20. Las copias de los recibos de cobranza, emitidos en la sucursal debido a la prestación del servicio de cobranza por cuenta de terceros, deberán conservarse en las gerencias regionales o estatales correspondientes, hasta por cinco años como soporte de las operaciones (ingresos) realizadas en las sucursales de su jurisdicción, considerando lo dispuesto por los principios básicos de contabilidad gubernamental que emite la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como el Catalogo de Disposición Documental del Organismo.
21. El titular de la Gerencia Regional y Estatal a través de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales, deberá dar seguimiento a las fallas por errores tanto del sistema como del operador o del cliente, en dónde el personal de la sucursal de adscripción deberá soportar o cubrir el importe afectado en la caja de la Sucursal a fin de no afectar los recursos monetarios del Organismo, mediante la supervisión correspondiente.

Del Alcance y la Aplicación del Manual:

22. Los servidores públicos que contravengan lo dispuesto en el Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos, en este manual y en las circulares telegráficas respectivas serán sancionados conforme a las disposiciones legales aplicables.
23. La observancia de este manual es obligatoria para el personal de la red de sucursales, gerencias regionales y estatales y áreas centrales involucradas en la operación de la cobranza por cuenta de terceros, por lo cual se les exhorta a considerarlo en el desarrollo de sus actividades y a enriquecerlo con sus aportaciones para mantenerlo permanentemente actualizado.
24. Será facultad de la Dirección de la Red de Sucursales recibir, analizar y, en su caso, aprobar cualquier sugerencia de modificación al contenido de este manual, así como instruir su actualización.
25. Todos los casos no contemplados en este manual serán atendidos y resueltos por el titular de la Dirección de la Red de Sucursales, y en ausencia de éste, por el titular de la Subdirección de Procesos y Supervisión y/o el titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

PROCEDIMIENTOS

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

A. OPERACIÓN DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.

(El marco jurídico, objetivo específico y políticas específicas aplican para los procedimientos 1 y 2 por ser parte de la operación de cobranza por cuenta de terceros).

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de septiembre de 2021).
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.
Capítulo VII de las atribuciones y funciones de las unidades administrativas de la Dirección General. Artículo 26 fracción I, VI y VII.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Funciones 1 a la 5 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
Capítulo I Disposiciones Generales, artículo 7.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en la recepción de pagos por concepto de Cobranza por Cuenta de Terceros, en la Red de Sucursales, a fin de estandarizar el proceso operativo.

Políticas Específicas

1. Las condiciones de operación de la cobranza por cuenta de terceros especificadas en los contratos celebrados con las empresas, se darán a conocer mediante una circular telegráfica dirigida a los Jefes de Sucursal, a las Coordinaciones de Supervisión, a las Coordinaciones de Operación de la Red de Sucursales, a los titulares de las Gerencias Regionales y a los titulares de las Gerencias Estatales. Esta Circular Telegráfica podrá consultarse en la página web de intranet del Organismo.
2. El Operador de Ventanilla no deberán registrar al cliente en el Registro de Usuarios de Telecomm (RUT) para proporcionarle el servicio de Cobranza por Cuenta de Terceros.
3. El Operador de Ventanilla solicitará al cliente, el recibo, estado de cuenta, factura o el número de referencia proporcionado por la empresa, para su registro en el sistema informático.
4. El Operador de Ventanilla deberán verificar del recibo, estado de cuenta o factura que presente el cliente, cuando menos las siguientes características y siempre que sea posible:
 - El importe a cobrar por su cuenta. El importe indicado por el cliente puede ser total o parcial, según lo establecido en el contrato.
 - La fecha de vigencia. Dependerá de lo establecido en el contrato para aceptar pagos fuera de esta fecha.
 - El número de referencia, el cual podrá ser: número telefónico, número de contrato, número de comisionista, etc., que constará de uno o varios dígitos verificadores, así como algún otro número que se pacte con la empresa.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

5. Cuando el servicio cobre una comisión por la prestación del mismo, el Operador de Ventanilla deberán informar de ello al cliente de una manera amable y de acuerdo a lo pactado con la empresa que corresponda.
6. El sistema informático generará automáticamente el "Recibo de Cobranza de Servicios de Terceros" y en caso de ser necesario, podrá reimprimirse siempre y cuando se haga el mismo día en que se recibe el pago, el sistema indicará el número de reimpresión que corresponda a partir de la segunda.
7. El Operador de Ventanilla deberán solicitar al cliente que revise y valide con su firma los datos asentados en el recibo; de aceptar, lo sellará, firmará, entregará el original al cliente y conservará la copia para efectos contables y posibles aclaraciones. El sistema informático mostrará en la pantalla previa a la impresión, a aquellas empresas en las que los recibos no serán firmados por el cliente.
8. Bajo ninguna circunstancia, el Operador de Ventanilla deberán sellar el recibo, estado de cuenta o factura presentado por el cliente.
9. Si al momento de realizar una cobranza se muestra algún mensaje de error en el sistema, el Operador de Ventanilla deberán anotar el número de folio que se indique en la pantalla y reimprimirá el "Recibo de cobranza" para que pueda entregarlo al cliente y concluir la operación de acuerdo al procedimiento normal.
10. El Jefe de Sucursal deberán verificar en la relación diaria de cobros por cuenta de terceros, si las operaciones se registraron correctamente o como INCONCLUSAS o, si aplica, como reversadas.

En caso de registrarse como INCONCLUSAS, el Jefe de Sucursal deberán reportarla de manera inmediata a la Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, detallando la falla presentada.

Este reporte permitirá que el personal de la Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros, regularice el status de la operación, por lo que el Jefe de Sucursal deberán verificar que en su relación diaria de cobros por cuenta de terceros se encuentre registrada correctamente.
11. Las diferencias entre los registros contables y el sistema informático, debido a fallas en el sistema, deben consolidarse y reportarse al CENTRO DE AYUDA Nivel 1 (CAO1) en la Gerencia Regional o Estatal.
12. Si el sistema informático registra un error en la pantalla, el personal de la Sucursal deberá informar al Cliente Usuario sobre ello, imprimirá la pantalla y la archivará en el expediente correspondiente. Invariablemente deberá reportar el error procesado en el Módulo de Ayuda de Servicios Telegráficos (MASTEL) y/o en el "Reporte de Rechazo de Operaciones en Sigitel" (RROS).
13. Si en el momento de realizar una operación, se presenta una falla eléctrica o pérdida de comunicación, el Jefe de Sucursal se comunicarán con la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Regional o Estatal, para verificar si la operación fue o no aplicada en la empresa o dependencia.

El Jefe de Sucursal deberán informar al Cliente Usuario que al restablecerse la operación normal, se verificará el estatus de la transacción y que, de estar registrada en el sistema informático, se reimprimirá el comprobante o recibo de la misma, en caso contrario se repetirá la operación solicitada.
14. Cuando existan problemas o fallas de cualquier índole (sistema, operativos o técnicos), el personal de la Sucursal deberá resguardar el efectivo de la cobranza que se esté realizando en ese momento, es decir, se aceptará el efectivo.

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:

TCM-4120-D02-22

15. Con la finalidad de evitar afectaciones al Cliente Usuario que, al ser atendidos, se registren de manera incorrecta las operaciones solicitadas, por captura duplicada o con error en el número de Referencia, se instruye al personal de Sucursales lo siguiente:
 - Una vez que sea registrado o detectado el error, a más tardar al cierre del día, el personal de la Sucursal deberá informar a la Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros, adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, vía telefónica. Asimismo enviará por correo electrónico una explicación breve y clara del error registrado, incluyendo copia del comprobante o comprobantes correspondientes.
 - El Jefe de Sucursal deberán esperar la respuesta de la Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros, vía telefónica o por correo electrónico, en el que se les proporcionará el resultado de la aclaración solicitada ante la empresa o dependencia.
16. Cuando se presente un error imputable al Operador de Ventanilla y generen un faltante en la caja de la Sucursal, éste deberá soportar y cubrir de manera inmediata, el importe de la operación a fin de no afectar los recursos monetarios del Organismo.
17. La Coordinación de Operación de la Red de Sucursales realizará el seguimiento a las fallas por errores del sistema, del operador o del cliente, en dónde el personal de las Sucursales de su adscripción deban soportar o cubrir el importe afectado en la caja a fin de no afectar los recursos monetarios del Organismo, mediante la supervisión correspondiente.
18. El Operador de Ventanilla deberán cumplir con los compromisos del servicio de cobranza por cuenta de terceros, para asegurar la satisfacción del cliente.

ÁREA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Sucursal Unipersonal y Multipersonal.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

1. Procedimiento de Recepción de Pagos del servicio de Cobranza por Cuenta de Terceros.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe al cliente que solicita el servicio de Cobranza por Cuenta de Terceros, conforme al protocolo de atención en ventanilla.
	02	Solicita al cliente, según corresponda al servicio que desea pagar, el recibo de pago, estado de cuenta o factura.
	03	No presenta recibo, estado de cuenta o factura, solicita el número de referencia correspondiente, de ser posible, que lo anote en papel así como la empresa y la cantidad a pagar y continúa con la actividad 06.
	04	Si presenta recibo, estado de cuenta o factura, verifica que contenga el número de referencia del servicio y que la vigencia del documento presentado cumpla con las especificaciones de la empresa contratante del servicio de Cobranza por Cuenta de Terceros e informa, sólo cuando aplique, que el servicio genera un cobro por comisión de acuerdo a lo establecido en el contrato realizado con la empresa.
	05	No cumple con requerimientos, informa al cliente que no puede prestar el servicio y continúa con la actividad 12.
	06	Si cumple con requerimientos, solicita el importe en efectivo del pago, revisa el efectivo e ingresa a caja.
	07	Ingresa al sistema informático, selecciona en el "Menú de Cobranza por Cuenta de Terceros" la opción correspondiente al nombre de la empresa de quien recibe el pago, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla de la empresa seleccionada.
	08	Captura la información solicitada en pantalla, la verifica con el cliente, da clic en "Enviar" y aparece en la pantalla el "RECIBO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS".
	09	Imprime el "RECIBO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS" en original y copia.
	10	Recaba, si fuera el caso, la firma del cliente, coloca sello fechador de la Sucursal en el "RECIBO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS" y lo firma.
	11	Entrega original del "RECIBO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS" al cliente, conserva la copia para posibles aclaraciones y regresa recibo, estado de cuenta o factura, de ser necesario.
	12	Aplica el Protocolo de Atención al Cliente en Ventanilla Telefónica para despedirse del cliente.
	13	Todas estas actividades se realizan en 3 minutos.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

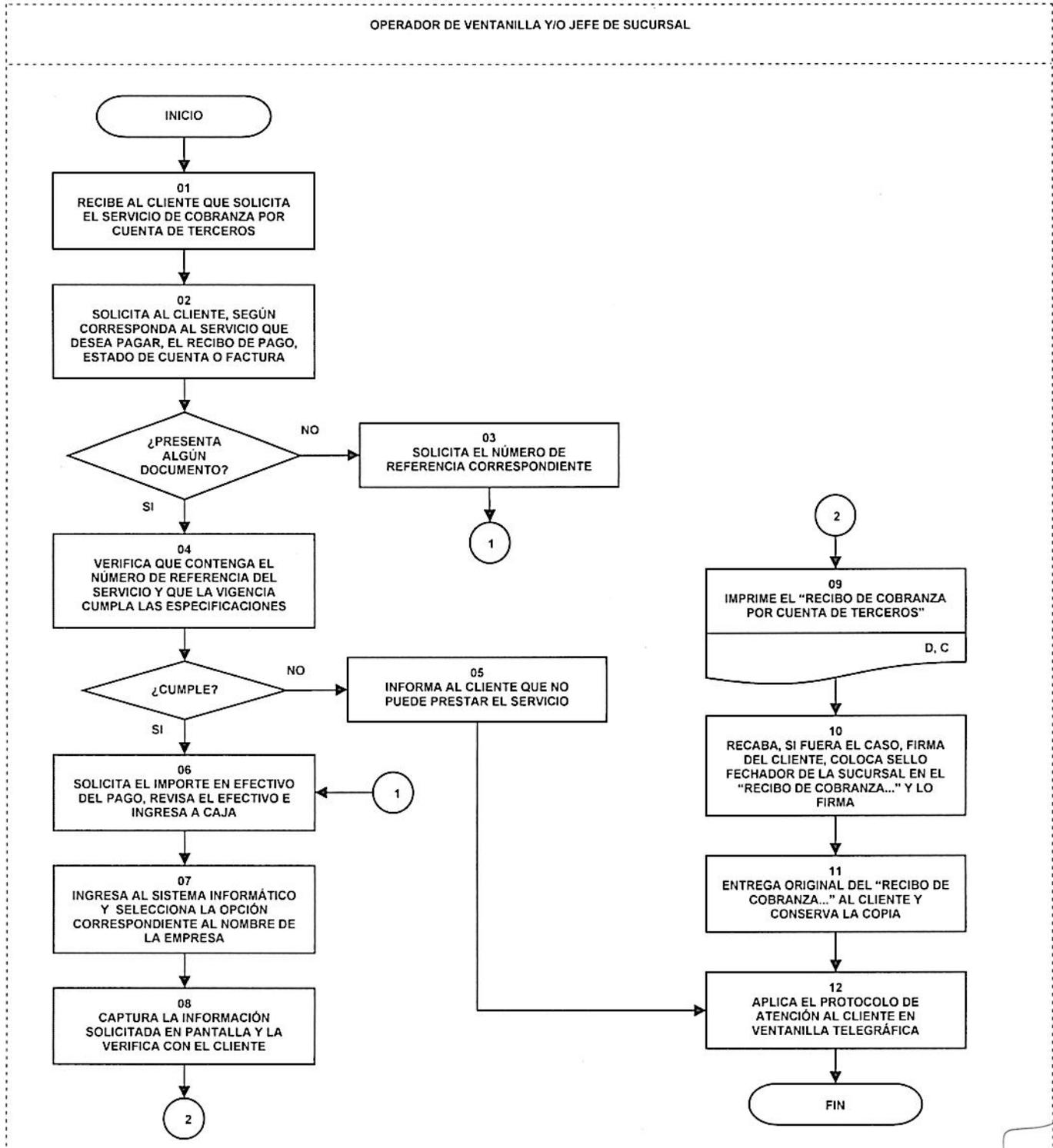
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

REVISADO 12 SEP. 2022 *J*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

1. Procedimiento de Recepción de Pagos de Cobranza por Cuenta de Terceros.



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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

2. Procedimiento de Reimpresión del recibo de Cobranza por Cuenta de Terceros.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe al cliente que desea la reimpresión del recibo de cobranza por cuenta de terceros, conforme al protocolo de atención en ventanilla, siempre y cuando la operación se haya llevado a cabo ese mismo día.
	02	Selecciona la opción "REIMPRESIÓN DE RECIBO", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REIMPRIMIR RECIBO DE COBRO".
	03	Captura el Número de Folio que corresponda al recibo que desea reimprimir, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "IMPRESIÓN DE RECIBO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS (Reimpresión)".
	04	Imprime el "RECIBO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS", en original y copia.
	05	Solicita al cliente firme de conformidad el "RECIBO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS" en el espacio donde dice "Estoy de acuerdo con los datos asentados en el presente recibo".
	06	Recibe del cliente el "RECIBO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS" firmado, lo sella y firma en el espacio del "Operador".
	07	Entrega original del "RECIBO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS" al cliente y conserva la copia para posibles aclaraciones.
	08	Aplica el Protocolo de Atención al Cliente en Ventanilla Telefónica para despedirse del cliente.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

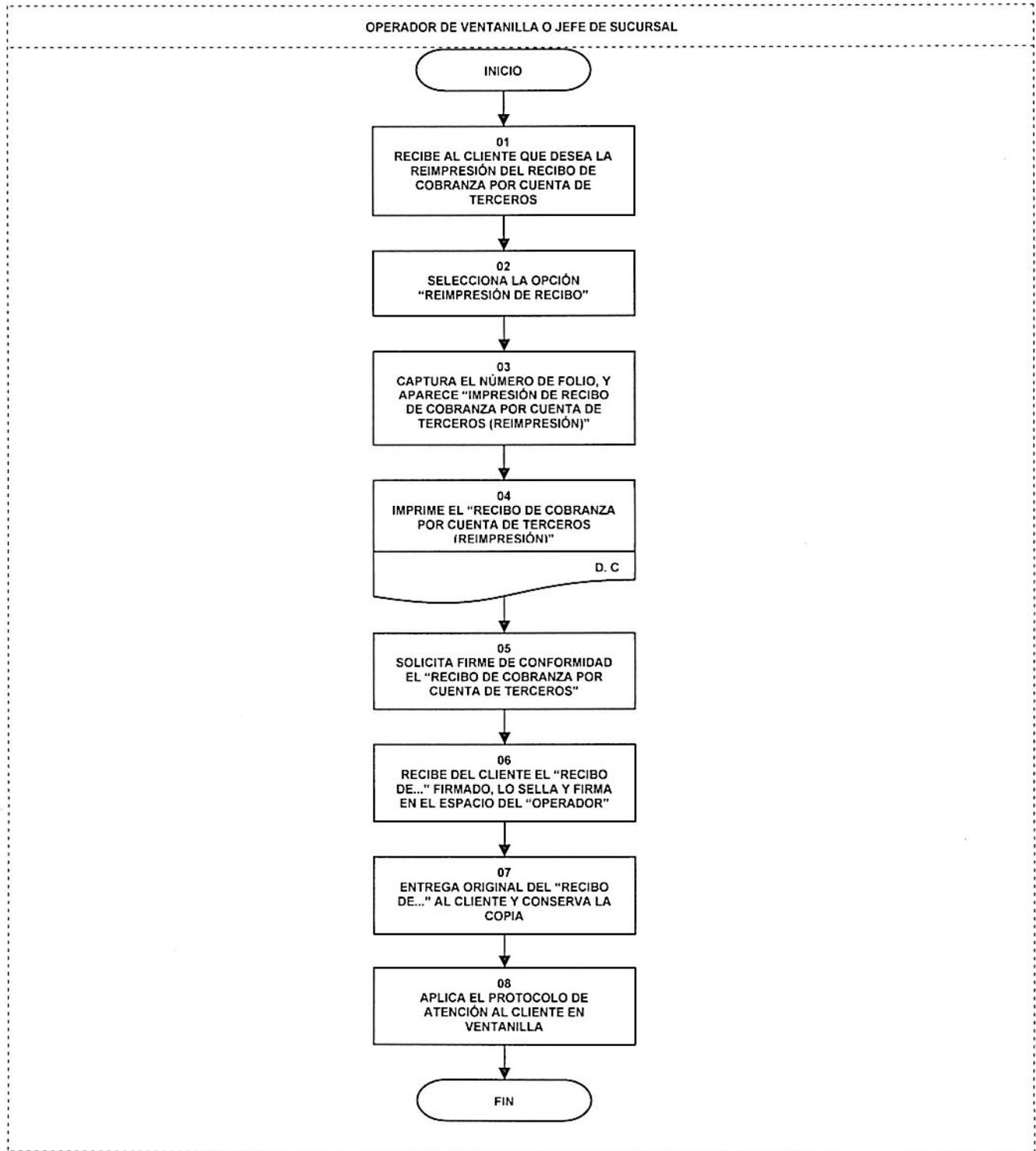
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

2. Procedimiento de Reimpresión del recibo de Cobranza por Cuenta de Terceros.



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

REVISADO 17 SEP 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

B. VERIFICACIÓN DE OPERACIONES DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.

(El marco jurídico, objetivo específico y políticas específicas aplican para los procedimientos 3 y 4 por ser parte de la verificación de operaciones de cobranza por cuenta de terceros).

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Artículo 22 del Capítulo V De las obligaciones de los servidores públicos de la Red de Sucursales. Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de Noviembre de 2006.

Objetivo Especifico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse para formular el cierre del Operador, a fin de estandarizar el proceso de consolidación, conciliación y reporte de las operaciones de Cobranza por Cuenta de Terceros en la Red de Sucursales Nacional.

Políticas Específicas.

1. El Operador de Ventanilla deberá procesar en el sistema informático, al finalizar su turno, el Corte del Operador e imprimir el "Corte Diario de Cobros Realizados por Operador", que genera automáticamente el sistema.
2. Las impresiones de los documentos "Corte Diario de Cobros Realizados por Operador" y "Corte Mensual de Cobros Realizados por Operador" formarán parte de la documentación soporte que el Operador de Ventanilla deberán entregar al Jefe de Sucursal, para la consolidación del Cierre General de la Sucursal.

Área Responsable del Procedimiento

Sucursal Unipersonal y Multipersonal.

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

3. Procedimientos de Corte Diario del Operador de la Cobranza por Cuenta de Terceros.

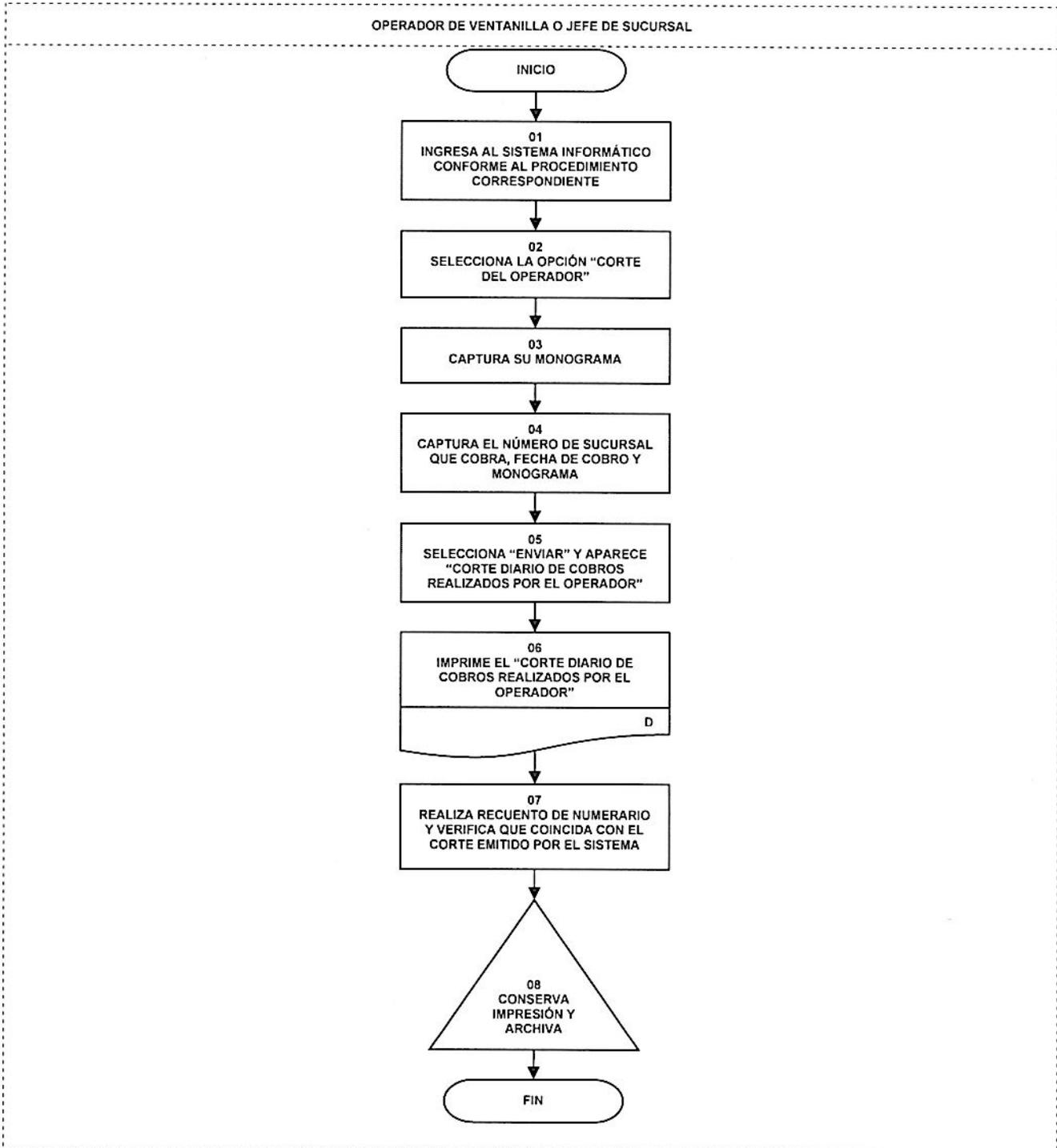
Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresa al sistema informático al término de la operación diaria conforme al procedimiento correspondiente.
	02	Selecciona la opción "CORTE DEL OPERADOR", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "CORTE DEL OPERADOR DE COBRANZA TERCEROS" con la fecha del día.
	03	Captura su monograma, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "CORTE DEL OPERADOR DE COBRANZA TERCEROS".
	04	Captura la información: año / mes / año de cobro y monograma, siendo la fecha opcional.
	05	Selecciona "Enviar" y aparece la pantalla "CORTE DIARIO DE COBROS REALIZADOS POR EL OPERADOR"
	06	Imprime el "CORTE DIARIO DE COBROS REALIZADOS POR EL OPERADOR".
	07	Realiza recuento de numerario y verifica que coincida con el corte emitido por el sistema.
	08	Conserva impresión y la archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

3. Procedimiento de Corte Diario del Operador de la Cobranza por Cuenta de Terceros.



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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

4. Procedimiento de Relación Mensual de Cobranza por Cuenta de Terceros.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Realiza el procedimiento de ingreso al sistema informático al término de cada mes, conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "RELACIÓN MENSUAL DE COBRANZA", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "RELACIÓN MENSUAL DE COBRANZA TERCEROS" con la fecha del mes corriente.
	03	Selecciona "Enviar" y aparece la "RELACIÓN MENSUAL DE COBROS POR CUENTA DE TERCEROS".
	04	Imprime la "RELACIÓN MENSUAL DE COBRANZA".
	05	Selecciona "Atrás" hasta salir de la opción.
	06	Envía a la Gerencia Regional o Estatal correspondiente, la "Relación Mensual de Cobranza".
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

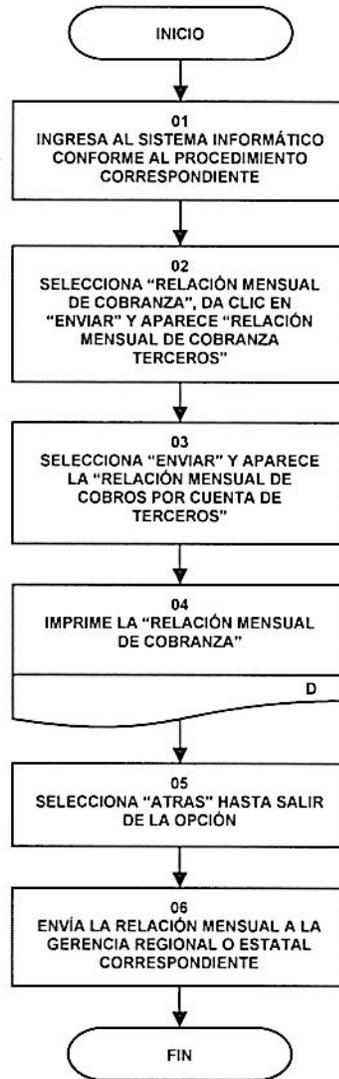
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

4. Procedimiento de Relación Mensual de Cobranza por Cuenta de Terceros.

JEFE DE SUCURSAL



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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

C. CONTROL DE OPERACIONES DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.

Marco Jurídico Específico

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Política General 7.
El vigente.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Función 3 de la Coordinación de Operación de la Red de Oficinas de la Gerencia Estatal.
Función 3 de la Coordinación de Finanzas de la Gerencia Estatal.
El vigente.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en el seguimiento y evaluación del registro de las operaciones de Cobranza por cuenta de terceros que se realizan en la Red de Sucursales, así como para generar información consolidada a fin de estandarizar el proceso de control a nivel estatal y regional.

Políticas Específicas

1. Los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales, a través de las Coordinaciones de Operación de la Red de Sucursales y de Finanzas, tendrán la responsabilidad de supervisar y controlar el adecuado manejo del sistema en línea, para la prestación del servicio de Cobranza por Cuenta de Terceros en las Sucursales de su jurisdicción.
2. Los accesos al sistema informático, habilitados para los titulares de las Gerencias Regionales, titulares de las Gerencias Estatales, Coordinaciones y demás personal en las Gerencias Regionales y Estatales, son de uso personal e intransferible, siendo su responsabilidad el adecuado uso de la información en ellas contenida.
3. Los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales, en coordinación con los Jefes de Sucursal dentro de su jurisdicción, deberán garantizar la autenticidad de los registros contenidos en sistema, mediante la conservación de los documentos justificativos y comprobatorios de los mismos hasta por los períodos establecidos por la S.H.C.P.
4. Las diferencias entre los registros contables y el sistema informático debido a fallas en el sistema, deben consolidarse a nivel Entidad Federativa y reportarse en forma consolidada al CENTRO DE AYUDA Nivel 2 (CAO2) mediante su registro en el MASTEL.

Áreas Responsables Del Procedimiento

Coordinación de Finanzas.
Coordinación de Operación de la Red de Sucursales.

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

REVISADO 17 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

5. Procedimiento de Consulta de Cobranza por Cuenta de Terceros.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE FINANZAS O COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresa al sistema informático conforme al procedimiento correspondiente.
	02	Selecciona la opción "MENÚ DE COBRANZA POR TERCEROS", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "GERENCIA ESTATAL Y/O REGIONAL (COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS)".
	03	Selecciona "CONSULTA DE COBRANZA", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA DE COBRANZA".
	04	Captura Número de Referencia (número del teléfono, contrato, comisionista, etc.) del servicio cobrado y su fecha de cobro o el Número de Folio.
	05	Selecciona "Enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA DE COBRANZA".
	06	Selecciona "Atrás" hasta salir de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

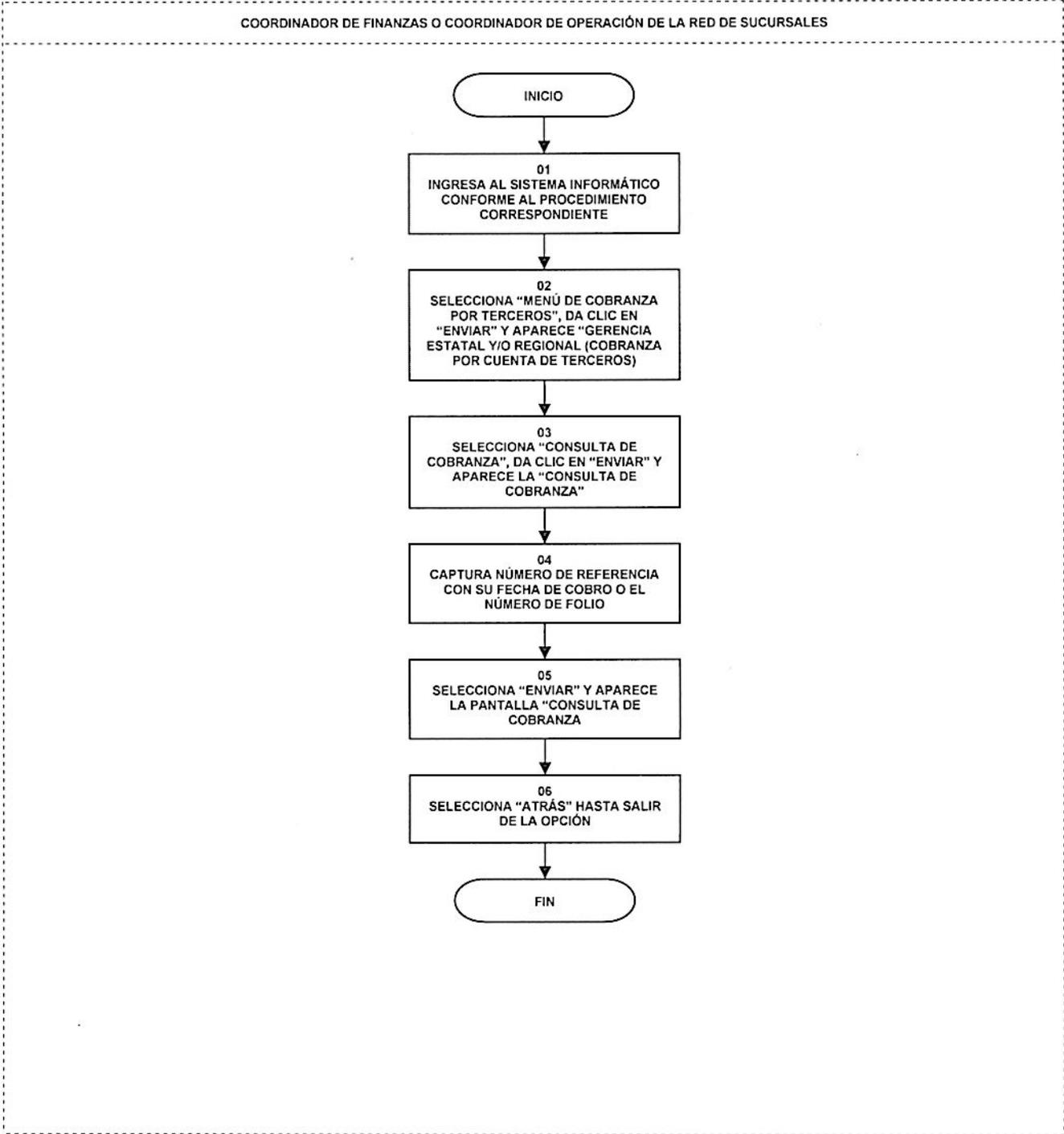
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

REVISADO 12 SEP. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

5. Procedimiento de Consulta de Cobranza por Cuenta de Terceros.



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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

D. CONSOLIDACIÓN DE OPERACIONES DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Artículo 22 del Capítulo V De las obligaciones de los servidores públicos de la Red de Sucursales.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de Noviembre de 2006.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Política General 7.
El vigente.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Función 3 de la Coordinación de Operación de la Red de Oficinas de la Gerencia Estatal.
Función 3 de la Coordinación de Finanzas de la Gerencia Estatal.
El vigente.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse para generar información consolidada a nivel estado y región de las operaciones registradas por la Red de Sucursales.

Políticas Específicas

1. Será facultad de los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales, a través de las Coordinaciones de Operación de la Red de Sucursales y de Finanzas, consolidar la información relativa a las operaciones registradas por las Sucursales de su jurisdicción.
2. Bajo ninguna circunstancia, los titulares de la Gerencia Regional y Estatal podrá consolidar la información relativa a un estado o región diferentes a los de su titularidad.
3. Los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales deberán consolidar las operaciones de las Sucursales de su jurisdicción y reportar lo conducente en áreas Centrales.
4. Será responsabilidad de los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales, certificar que lo reportado en la "Cuenta Mensual Comprobada" corresponda íntegramente a lo registrado en el Sistema Informático.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Operación de la Red de Sucursales.
Coordinación de Finanzas.

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

6. Procedimiento de Emisión de Relación Diaria de Cobranza por Sucursal.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE FINANZAS O COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresa al sistema informático al término de la operación diaria conforme al procedimiento correspondiente. (TERMINO DE OPERACION DIARIO)
	02	Selecciona la opción "MENÚ DE COBRANZA POR TERCEROS", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "GERENCIA ESTATAL Y/O REGIONAL (COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS)".
	03	Selecciona "RELACIÓN DIARIA DE COBRANZA (por Ofna.)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "RELACIÓN DIARIA DE COBRANZA POR SUCURSAL".
	04	Captura el Número de Sucursal que cobra y la Fecha, da clic en "Enviar" y aparece en pantalla la "RELACIÓN DIARIA DE COBROS POR CUENTA DE TERCEROS
	05	Selecciona "Enviar" y aparece la "RELACIÓN DIARIA DE COBRANZA POR SUCURSAL"
	06	Imprime la "RELACIÓN DIARIA DE COBRANZA POR SUCURSAL".
	07	Selecciona "Atrás" hasta salir de la opción.
	08	Conserva impresión y la archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

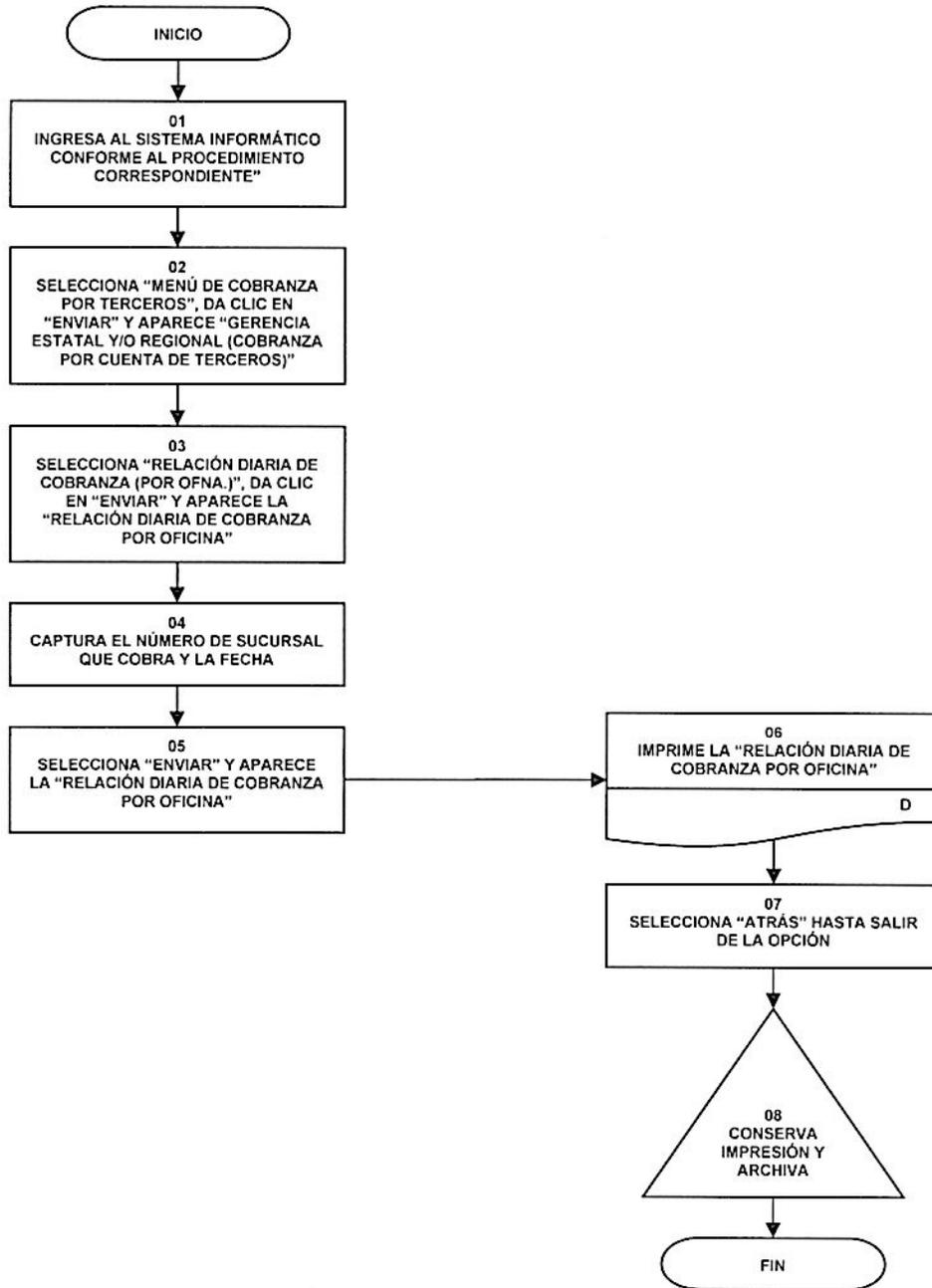
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

6. Procedimiento de Emisión de Relación Diaria de Cobranza por Sucursal.

COORDINADOR DE FINANZAS O COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES



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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

7. Procedimiento de Emisión de Relación Diaria de Cobranza por Estado.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE FINANZAS O COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresa al sistema informático al término de la operación diaria conforme al procedimiento correspondiente.
	02	Selecciona la opción "MENÚ DE COBRANZA POR TERCEROS", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "GERENCIA ESTATAL Y/O REGIONAL (COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS)".
	03	Selecciona "RELACIÓN DIARIA DE COBRANZA (por Estado)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "RELACIÓN DIARIA DE COBRANZA POR ESTADO".
	04	Captura el Estado, Año, Mes y Día de Cobro.
	05	Selecciona "Enviar" y aparece en la pantalla la "RELACIÓN DIARIA ESTATAL DE COBROS POR CUENTA DE TERCEROS".
	06	Imprime la "RELACIÓN DIARIA ESTATAL DE COBROS POR CUENTA DE TERCEROS".
	07	Selecciona "Atrás" hasta salir de la opción.
	08	Conserva impresión y archiva.

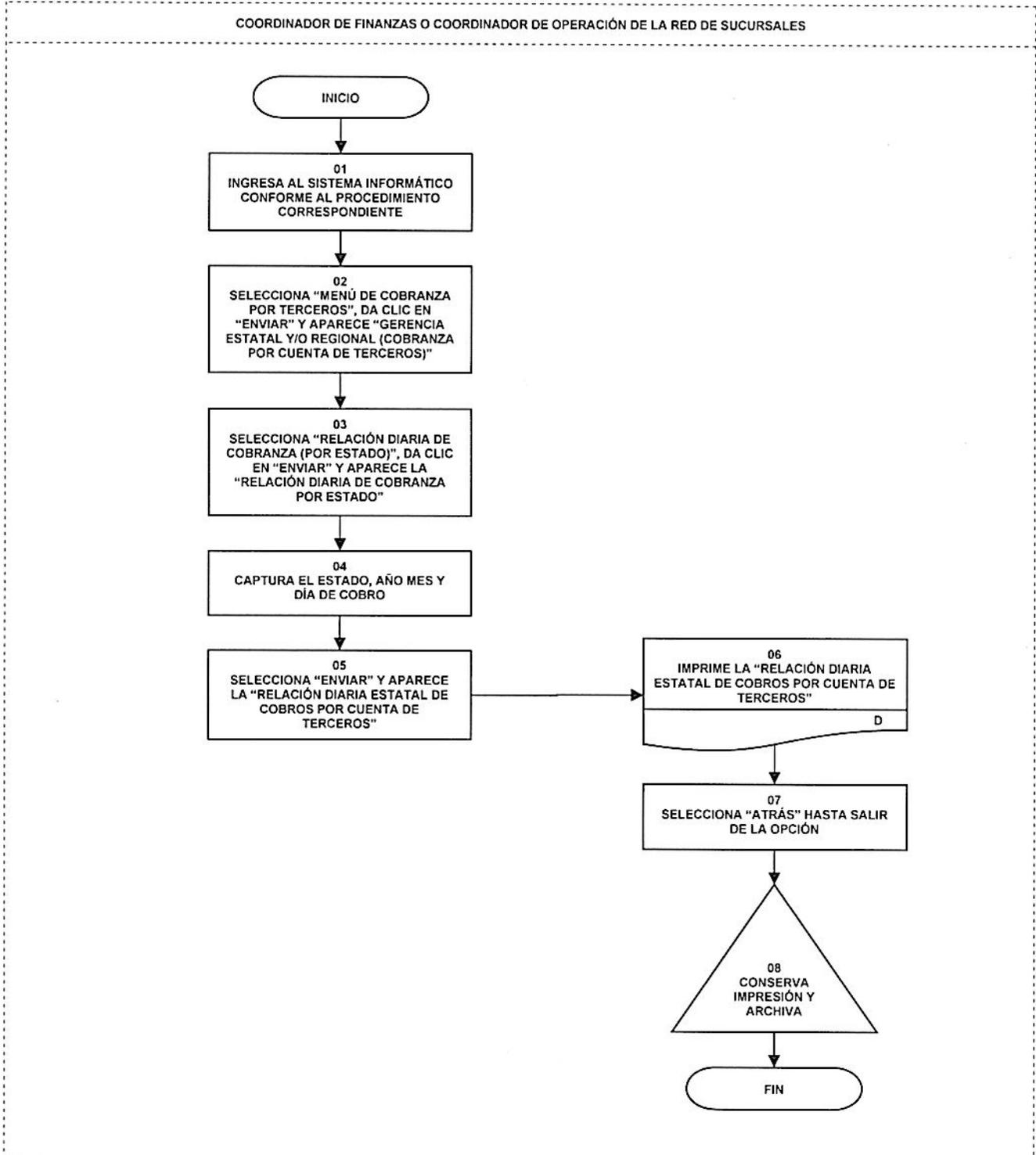
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

7. Procedimiento de Emisión de Relación Diaria de Cobranza por Estado.



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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

8. Procedimiento de Emisión de Relación Mensual de Cobranza por Sucursal.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE FINANZAS O COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresar al sistema informático al término de cada mes conforme al procedimiento correspondiente.
	02	Selecciona la opción "MENÚ DE COBRANZA POR TERCEROS", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "GERENCIA ESTATAL Y/O REGIONAL (COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS)".
	03	Selecciona "RELACIÓN MENSUAL DE COBRANZA (por oficina.)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "RELACIÓN MENSUAL DE COBRANZA POR SUCURSAL".
	04	Captura el número de Sucursal que cobra y Año y Mes de cobro, da clic en "Enviar" y aparece en la pantalla la "RELACIÓN MENSUAL DE COBROS POR CUENTA DE TERCEROS".
	05	Imprime la "RELACIÓN MENSUAL DE COBROS POR CUENTA DE TERCEROS".
	06	Selecciona "Atrás" hasta salir de la opción.
	07	Conserva impresión y la archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

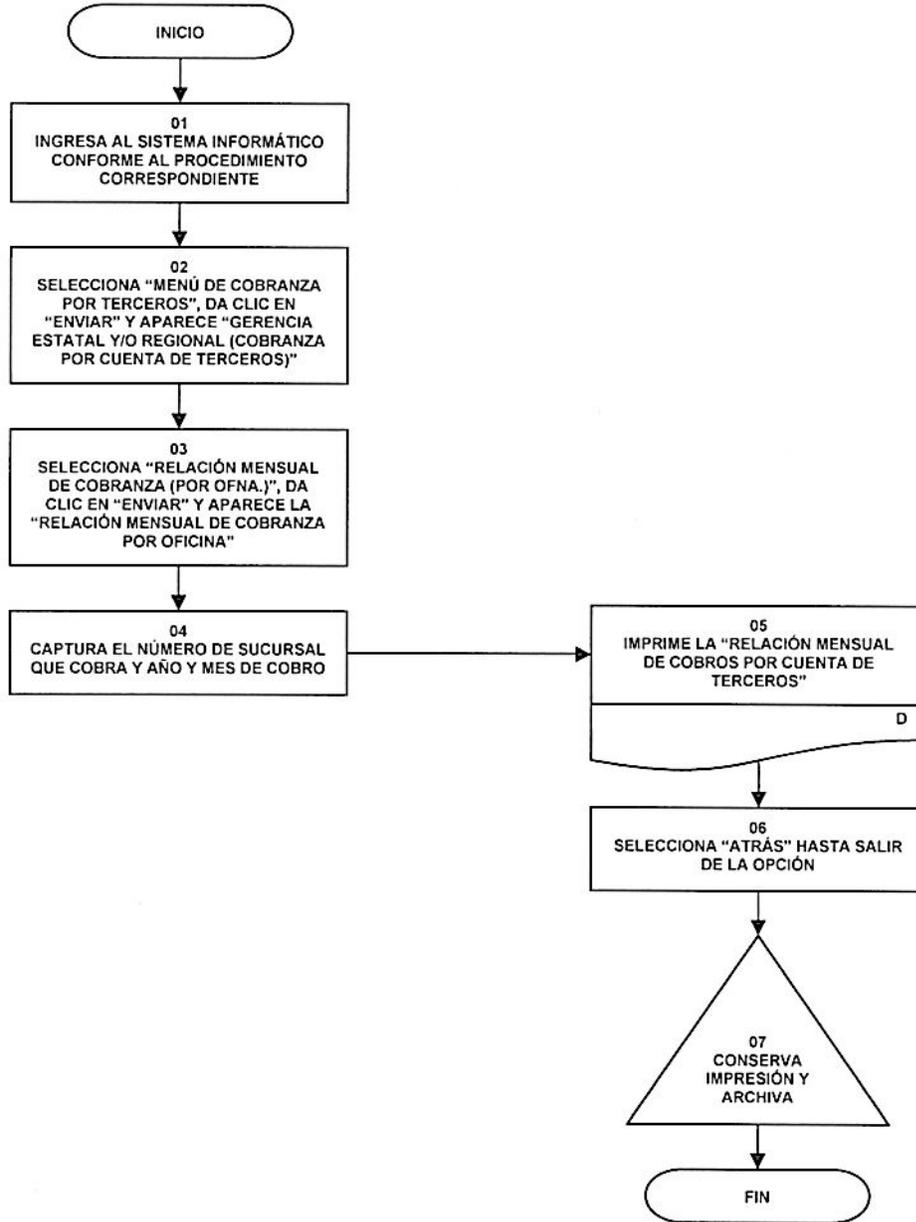
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

8. Procedimiento de Emisión de Relación Mensual de Cobranza por Sucursal.

COORDINADOR DE FINANZAS O COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES



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

REVISADO 12 SEP. 2022 *S*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

9. Procedimiento de Emisión de Relación Mensual de Cobranza por Estado.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE FINANZAS O COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresa al sistema informático al término de cada mes conforme al procedimiento correspondiente.
	02	Selecciona la opción "MENÚ DE COBRANZA POR TERCEROS", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "GERENCIA ESTATAL Y/O REGIONAL (COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS)".
	03	Selecciona "RELACIÓN MENSUAL DE COBRANZA (por Estado)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "RELACIÓN MENSUAL DE COBRANZA POR ESTADO".
	04	Captura el Estado y Año y Mes de cobro, da clic en "Enviar" y aparece en la pantalla la "RELACIÓN MENSUAL ESTATAL DE COBROS POR CUENTA DE TERCEROS".
	05	Imprime la "RELACIÓN MENSUAL ESTATAL DE COBROS POR CUENTA DE TERCEROS".
	06	Selecciona "Atrás" hasta salir de la opción.
	07	Conserva impresión y la archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

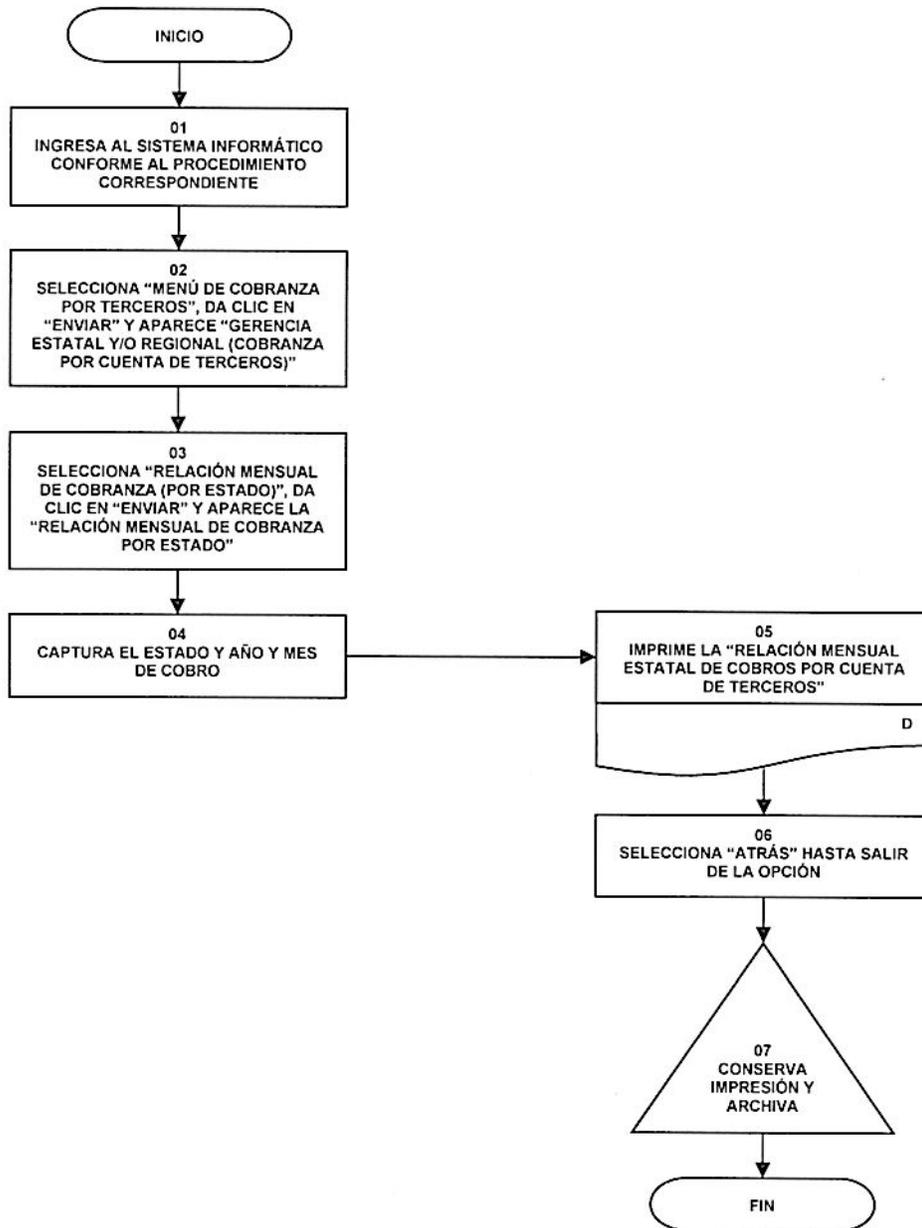
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

9. Procedimiento de la Emisión de Relación Mensual de Cobranza por Estado.

COORDINADOR DE FINANZAS O COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

E. OTROS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL SISTEMA.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Artículo 7 del Capítulo I Disposiciones Generales.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de Noviembre de 2006.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que permitan resolver situaciones extraordinarias en el procesamiento del Giro Telegráfico, en la Red de Sucursales y en la Gerencia Regional y/o Estatal.

Políticas Específicas

1. Los titulares de las Gerencias Regionales, Gerencias Estatales, Jefes de Sucursal y Operadores de Ventanilla, podrán utilizar los procedimientos asociados al sistema que les permitan resolver situaciones extraordinarias en la operación, tales como Ajustes de Cobranza por Cuenta de Terceros y Reversa de Cobro.
2. Cuando el Jefe de Sucursal se percate que tiene una operación doblemente capturada de días anteriores, por un faltante de caja o por aviso de error del Operador de Ventanilla, invariablemente dará aviso inmediato a la Gerencia Regional o Estatal a la que pertenece.
3. Cuando un cliente acuda posteriormente a la Sucursal para reportar que por un error suyo se realizó el pago de un servicio a otro número de referencia y solicita se efectúe el ajuste para que el pago se abone al número correcto, el Jefe de Sucursal le informara que realizará las gestiones con el área correspondiente de la Gerencia Regional o Estatal a la que pertenece, a reserva que la empresa realice el ajuste, y que el trámite podrá tardar hasta en tanto la empresa informe que se realizó o no el ajuste solicitado.
4. Únicamente el Jefe de Sucursal estará facultado para realizar una Reversa de Cobro; esto se realizará de forma inmediata al presentarse un error por parte del Operador de Ventanilla, siempre y cuando se encuentre establecido en el contrato vigente con la empresa.
5. La Gerencia Regional o Estatal mediante el Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, notificará la solicitud de ajuste, vía correo electrónico, a la Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos con la siguiente información:
 - Registro de Sucursal,
 - Empresa a la que corresponde el servicio,
 - Folio asignado por el Sigitel en Línea,
 - Importe del Ajuste,
 - Fecha de captura errónea,
 - Monograma del Operador, y
 - Descripción del motivo del Ajuste.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

6. La Gerencia Regional o Estatal mediante el Coordinador de Operación de la Red de Sucursales o el Coordinador de Finanzas, deberán llevar un control de los ajustes realizados por Sucursal e informar mensualmente a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.
7. Las solicitudes de Ajuste de parte de las Gerencias Regionales y Estatales serán tramitadas ante la empresa por el titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, en términos del contrato vigente.
8. Los Ajustes aceptados por parte de las empresas deberán ser capturados a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes y serán notificados al personal de las Gerencias Regionales y/o Estatales, por la Coordinación de Cobranza por cuenta de terceros mediante correo electrónico.
9. El sistema informático permitirá realizar "ajustes" de operaciones capturadas en días anteriores del servicio de Cobranza por Cuenta de Terceros, siempre y cuando las realice la Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros después de solicitar a la empresa mediante correo electrónico, la autorización en términos del contrato vigente.
10. Únicamente cuando la empresa autorice el ajuste por correo electrónico y la Coordinación de Cobranza por cuenta de terceros capture el ajuste, la Coordinación de Finanzas realizará la contrapartida correspondiente.
11. Únicamente tendrá acceso al sistema informático de TELECOMM el personal autorizado en las Sucursales y en las Gerencias Estatales.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros.
Coordinación de Operación de la Red de Sucursales.
Sucursal Unipersonal y Multipersonal.

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

10. Procedimiento de Ajuste de Cobranza por Cuenta de Terceros.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Detecta una operación de días anteriores al actual, doblemente registrada en el sistema informático, ya sea por un faltante en caja o por aviso de error del Operador de Ventanilla.
	02	Envía aviso de forma inmediata, por teléfono y correo electrónico, a la Gerencia Regional o Estatal con copia a la Coordinación de Cobranza por cuenta de terceros, para la realización del ajuste de Cobranza por cuenta de terceros, con los requisitos necesarios.
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	03	Notifica inmediatamente, de ser el caso, mediante correo electrónico, a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, con copia para la Coordinación de Cobranza por Cuenta de Terceros, la solicitud de ajuste de la operación de días anteriores, con la información requerida.
COORDINADOR DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS	04	Recibe solicitud por correo electrónico de ajuste de operación y verifica la procedencia del error reportado en un lapso no mayor a 3 días hábiles.
	05	Revisa información y se comunica mediante correo electrónico con la empresa involucrada para solicitar la autorización del ajuste, en términos del contrato vigente correspondiente.
	06	No autoriza la empresa, se le notifica al área solicitante mediante correo electrónico a más tardar el día hábil siguiente de recibida la respuesta, que la operación no puede ser ajustada en el sistema, para que proceda conforme a derecho. Pasa a concluir procedimiento.
	07	Si mediante correo electrónico la empresa autoriza el ajuste, se registra en la conciliación diaria y lo envía a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, vía correo electrónico para la orden de abono respectiva a más tardar el día hábil siguiente de recibida la respuesta.
	08	Ingresa al sistema, selecciona la opción "Ajustes Sigitel", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "MENU DE AJUSTES SIGITEL".
	09	Selecciona "AJUSTES", hace clic en "Enviar", selecciona la opción "COBRANZA DE TERCEROS" y hace clic en "Enviar".
	10	Captura el Servicio, el número de folio a ajustar, lo confirma, captura fecha del cobro y una descripción del problema y da clic en "Enviar", llevándolo a cabo en un tiempo aproximado de 2 minutos.
	11	Informa por correo electrónico del ajuste realizado al área solicitante.
	COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	12

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

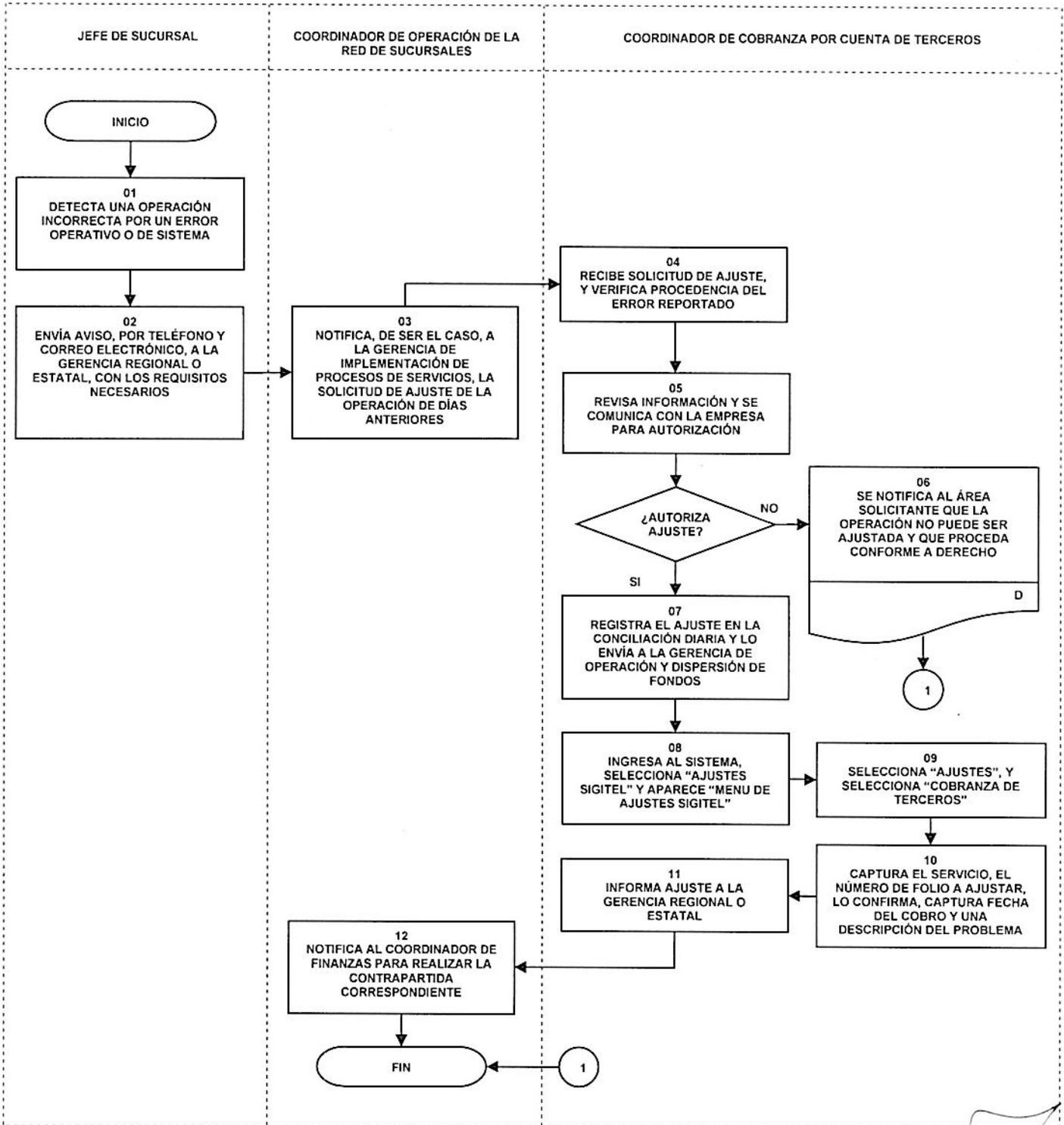
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

10. Procedimiento de Ajustes de Cobranza por Cuenta de Terceros.



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

11. Procedimiento de Reversa de Cobro.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresar al sistema informático conforme al procedimiento correspondiente.
	02	Selecciona la opción "REVERSA DE COBRO", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REVERSA DE COBRANZA".
	03	Captura el "Número de Folio" y en la pantalla aparece la leyenda: "Elimina un cobro de la base de datos, pero deja un registro".
	04	Selecciona "Enviar" y aparece la pantalla "REVERSA DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS".
	05	Selecciona "REVERSAR" y aparece la pantalla "DATOS DEL COBRO REVERSADO O.K.".
	06	Imprime los "DATOS DEL COBRO REVERSADO O.K.".
	07	Selecciona "Atrás" hasta salir de la opción.
	08	Conserva impresión y archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

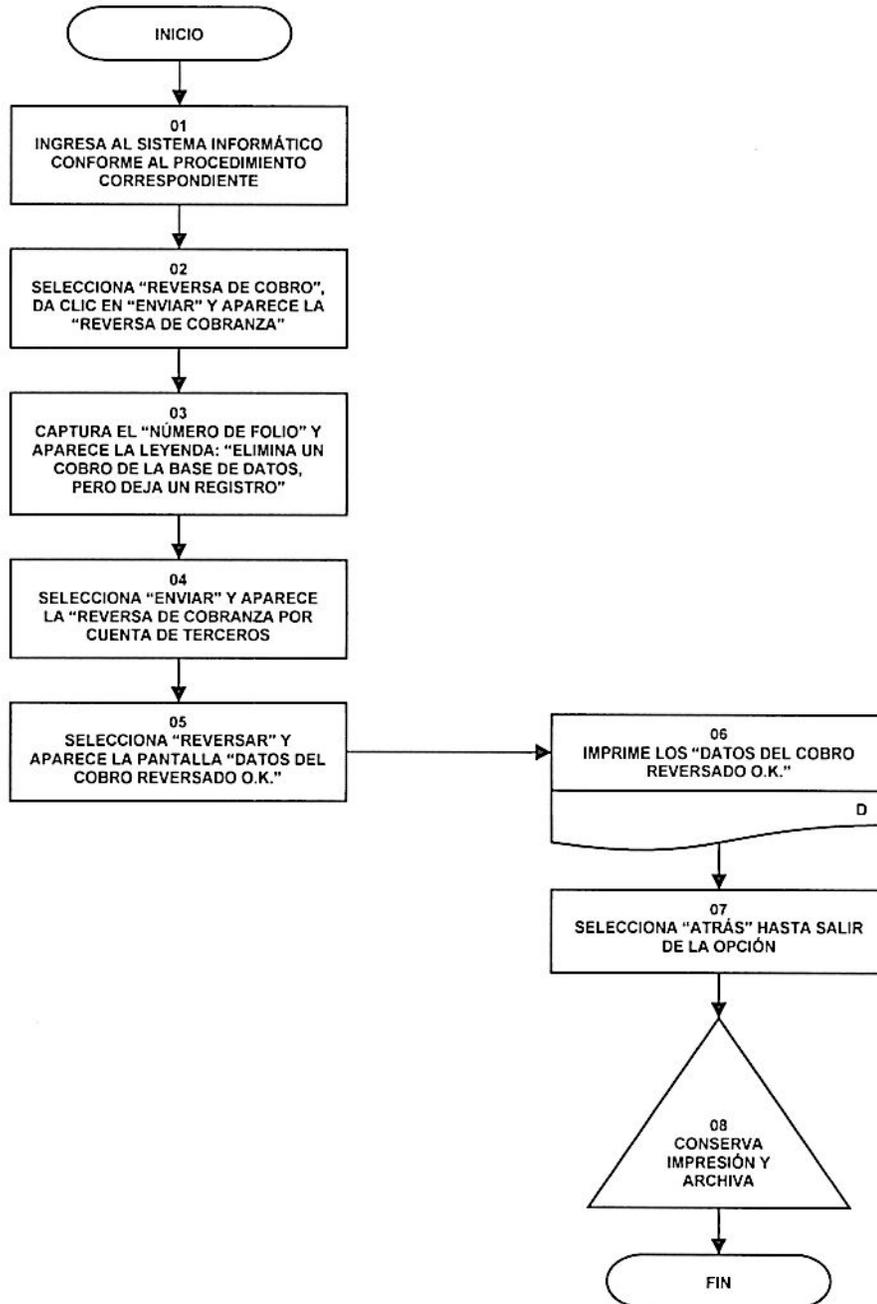
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

11. Procedimiento de Reversa de Cobro.

JEFE DE SUCURSAL



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Agosto de 2022

REVISADO 12 SEP 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:

TCM-4120-D02-22

ANEXOS

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

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

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

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

ADMINISTRADORES.- Los Servidores Públicos designados por el Organismo Público descentralizado Telecomunicaciones de México, como responsables de una Sucursal.

AJUSTE DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.- Acción de capturar en el SIGITEL en Línea, un ajuste al importe de un pago realizado por el cliente y al número de folio asignado por el propio sistema.

BANCO DE DATOS.- Información estadística contenida en un sistema electrónico.

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

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

C.A.T (Telegráfico).- Centro de Atención Telefónica.

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

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

COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.- Servicio en línea y tiempo real que proporciona a empresas (grandes usuarios) públicas y privadas de servicios y comercializadoras, la recepción de la cobranza de sus diversos clientes y comisionistas radicados en la República Mexicana a través de la Red de Sucursales.

COMISIÓN.- Es el cargo adicional a la tarifa señalada por TELECOMM, la cual será cobrada por éste a nombre y cuenta de la Empresa.

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

CONSOLIDAR.- Integración de datos estadísticos de operadores en la Red de Sucursales.

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

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

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

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

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

FIBRA ÓPTICA.- Filamento de material dieléctrico, como el vidrio o los polímeros acrílicos, capaz de conducir y transmitir impulsos luminosos de uno a otro de sus extremos; permite la transmisión de comunicaciones telefónicas, de televisión, etc., a gran velocidad y distancia, sin necesidad de utilizar señales eléctricas.

FORMA.- Documento de comunicación normalmente impreso por medios de reproducción gráfica, que generalmente contiene información fija escrita y espacios en blanco para asentar información variable.

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

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

Titular de GERENCIA 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.

GIRO TELEGRÁFICO DE COBRANZA DE SERVICIOS DE TERCEROS.- Se refiere a los servicios que se ofrecen a Dependencias de Gobierno y empresas privadas para recibir en las sucursales los pagos de responsabilidades tributarias y/o servicios, tales como recibos telefónicos, energía eléctrica, agua, televisión de paga, boletos de avión, abonos en compras domiciliadas así como para recibir pagos de créditos o beneficios económicos de instituciones y empresas contratantes de servicio a través de la Red de Sucursales.

IMPRESIÓN.- Es el proceso mediante el cual los usuarios de un sistema pueden imprimir formatos y reportes.

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

INFORMACIÓN MUESTRA.- Operación (es) que se registra (n) en minutos y segundos consumidos en la prestación de un servicio por las Sucursales.

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

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

LÍNEA DE NEGOCIO.- Clasificación de servicios de acuerdo a la modalidad en la prestación del servicio.

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.- Documento que describe en forma metódica los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de un determinado tipo de trabajo: señalando Quién, Cómo, Dónde, Cuándo y Para qué ha de hacerse.

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

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

MENÚ DEL ADMORTELE.- Opciones para operar el sistema informático donde únicamente podrá ingresar el Jefe de la Sucursal.

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

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

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

PLATAFORMA INFORMÁTICA.- Sistema informático que se utiliza para operar los servicios que se proporcionan en la Red de Sucursales.

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

RECIBO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.- Forma preimpresa cuya información es generada por el sistema informático al momento de realizar el servicio de Cobranza por Cuenta de Terceros. Se imprime en la Sucursal para ser entregado, en original, al beneficiario como comprobante de la operación.

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

RECLAMACIÓN.- Queja realizada por el cliente o usuario.

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

REPORTE.- Documento con información estadística de resultados obtenidos.

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

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 del Giro Telegráfico Nacional e Internacional.

SECRETARÍA.- Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

SERVIDOR PÚBLICO.- Persona natural vinculada a un Organismo Público por un procedimiento reglamentario o contractual, en cargos previamente creados.

S.H.C.P.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SIGITEL.- Sistema Informático de Giros Telegráficos.

SISTEMA INFORMÁTICO.- Sistema denominado "Sigitel en Línea" que opera TELECOMM para registrar en línea y tiempo real las operaciones de expedición, buzoneo, impresión y pago de Giro Telegráfico Nacional o Internacional procesado en la Red de Sucursales, afectando una base de datos central y única.

SISTEMA INFORMÁTICO TRANSACCIONAL.- Sistema denominado SIGITEL que opera TELECOMM para registrar en línea y tiempo real las operaciones procesadas en la Red de Sucursales, asociadas al Giro Telegráfico de Cobranza de Servicios de Terceros.

SUCURSAL.- Es el local donde se prestan los servicios que ofrece TELECOMM.

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

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

REVISADO 12 SEP. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:

TCM-4120-D02-22

TASACIÓN.- Importe a cobrar por la prestación de un servicio, el cual es calculado a través de la aplicación de una tarifa oficial.

TELECOMM.- Organismo Público Descentralizado denominado Telecomunicaciones de México.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

Formato Universal TCM-4120-F01-22

El Sistema Informático SIGITEL proporciona automáticamente en el formato los siguientes datos:

RECIBO GENERADO: Recibo de Cobranza por Cuenta de Terceros.

TÍTULO DEL SERVICIO PRESTADO: Nombre de la Empresa.

CLAVE DE AUTORIZACIÓN: Número consecutivo de 9 dígitos.

NÚMERO DE FOLIO: Número consecutivo.

SUCURSAL: Número de Registro de la Sucursal donde se realiza el servicio.

MONOGRAMA: Monograma del Operador que realiza el servicio.

SERVICIO: Nombre del Servicio que se presta.

NÚMERO DE REFERENCIA: El número de la referencia del servicio prestado.

FECHA / HORA DEL COBRO: Fecha y Hora en que se realiza el servicio.

FECHA DE VIGENCIA: La fecha de vigente del recibo del servicio a pagar.

IMPORTE: Costo de la tarifa del servicio, en pesos. Cuando aplique.

COSTO POR SERVICIO: Costo del servicio prestado, en pesos. Cuando aplique.

I.V.A.: Costo del Impuesto al Valor Agregado del servicio, en pesos. Cuando aplique.

TOTAL: Costo total por el servicio prestado, en pesos.

MENSAJE: Mensaje establecido por la empresa.

ATENCIÓN ACLARACIONES: Teléfonos de la empresa contratante para posibles aclaraciones.

LEYENDA: "Conserve este recibo para posibles aclaraciones".

OPERADOR: Número de Empleado del Operador de Ventanilla.

CLIENTE: Lugar donde deberá firmar de conformidad el recibo y con la leyenda "Manifiesto que los datos asentados en el presente recibo, son correctos y que he leído y aceptado los términos y condiciones del servicio contenidos en el reverso. Este dato no aplica para todas las empresas.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

C. 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
CORTE MENSUAL	ASEGURAR QUE LAS SUCURSALES REALICEN EL CORTE MENSUAL DEL SERVICIO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS	SUCURSALES QUE REALIZARON EL CORTE MENSUAL / SUCURSALS TOTALES EXISTENTES	MENSUAL	EL 100% DE LAS SUCURSALES REALICEN EL CORTE MENSUAL DEL SERVICIO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CORTE MENSUAL DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE / DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
SUCURSALES QUE REALIZARON EL CORTE MENSUAL														
SUCURSALES TOTALES EXISTENTES														
PORCENTAJE DE SUCURSALES QUE REALIZARON EL CORTE MENSUAL														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA
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	Agosto de 2022

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:

TCM-4120-D02-22

D. CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Primer Registro Mayo de 2011	Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central	Lic. Fernando J. Chavarría Castro Encargado de la Subdirección de Operación Central y Supervisión	Ing. Linda Abril Morales Díaz Directora de Operación de la Red de Oficinas	Presentación del documento.
Primera Actualización Mayo de 2013	Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central	Lic. Fernando J. Chavarría Castro Subdirector de Operación Central y Supervisión	C.P. Juan José Landeros Encargado de la Dirección de Operación de la Red de Oficinas	En cumplimiento con el programa de revisión de manuales 2013.
Segunda Actualización Agosto de 2016	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	C. Juan Gualberto Acosta Flores Subdirector de Procesos y Supervisión	C. Rufino Martínez Becerril Director de Operaciones Telegráficas	Modificación de forma. Cambio de nombre de la Gerencia debido a la actualización de la Estructura Orgánica de la Dirección de Operaciones Telegráficas. Eliminación del procedimiento 13 por ya no ser aplicable. Actualización de los procedimientos: 1 y 3. Actualización de Políticas Generales. Actualización de Políticas Específicas. Actualización del Glosario de Términos Modificación de diseño y código del Formato Universal.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Tercera Actualización Noviembre de 2016	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	C. Juan Gualberto Acosta Flores Subdirector de Procesos y Supervisión	C. Rufino Martínez Becerril Director de Operaciones Telegráficas	Se incluye las políticas específicas 10 y 11 del apartado E. Se modifica el Procedimiento 11 de Ajuste de Cobranza por Cuenta de Terceros, en la descripción del procedimiento y su diagrama de flujo.
Cuarta Actualización Mayo de 2020	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	Ing. Esteban Olivares Pérez Subdirector de Procesos y Supervisión	C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales	Modificación de forma conforme a la actualización de la Estructura Organizacional derivada de la modificación al Estatuto Orgánico del Organismo publicado en el DOF, el 14 de febrero de 2018. El presente documento modifica al "Manual de Procedimientos del Servicio asociado al Giro Telegráfico de la Cobranza por Cuenta de Terceros", TCM-4120-D03-16 con número de registro 377 de fecha 30 de noviembre de 2016., en consideración de los siguientes puntos: Cambio del término "sucursal telegráfica" por "sucursal", conforme a la actualización del Estatuto Orgánico citado. Cambio del nombre de la Coordinación de Operación a Coordinación de Operación de la Red de Sucursales. Modificación de la introducción y de las Políticas generales.

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				<p>Actualización del Marco Jurídico General y los específicos.</p> <p>En la estructura orgánica de la Sucursal multipersonal, se incluyó al Pagador habilitado, que es un puesto opcional.</p> <p>Se eliminó el "Procedimiento Log de Ajustes de Cobranza", por ya no encontrarse en el menú del SIGITEL.</p> <p>Se modificaron las políticas específicas del apartado de "Otros procedimientos asociados al sistema".</p> <p>Actualización del procedimiento N° 10.- Procedimiento de Ajuste de Cobranza por Cuenta de Terceros.</p> <p>Conforme a lo establecido en el Prontuario para el uso del lenguaje incluyente y no sexista en la Función Pública, publicado el 13/ enero/2020, se modificaron los siguientes términos: Jefe de Sucursal (Jefe y Jefa de Sucursal), Servidores Públicos (Servidoras Públicos y Servidores Públicos) y Operador de ventanilla (Operador y Operadora de ventanilla)</p> <p>Modificación del Formato Universal e incorporación de términos en el Glosario.</p>

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

REVISADO 12 SEP. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO
TELEGRÁFICO DE LA COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

NÚMERO:
TCM-4120-D02-22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Quinta Actualización Agosto 2022	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	Lic. Elsa Amalia Castellanos López Subdirectora de Procesos y Supervisión	Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales	Se modificaron de forma: <ul style="list-style-type: none"> Políticas generales del apartado del "Personal de la Red de Sucursales". Actualización de los numerales 12 y 13. <p>E. OTROS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL SISTEMA.</p> <p>Actualización del Marco Jurídico Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificación de forma de las políticas específicas N° 9 y 10, debido a que se agregó que el tipo de comunicación es a través del correo electrónico. Modificación de forma, se actualizó el procedimiento N° 10.- Procedimientos de Ajuste de Cobranza por Cuenta de Terceros, numerales 4, 5, 7 y 11, debido a que se agregó que el tipo de comunicación es a través del correo electrónico.

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

REVISADO 12 SEP. 2022