



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

REVISADO 29 AGO. 2022

AGOSTO DE 2022

NOTA:

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

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO	NÚM. DE REGISTRO: TCM-4710-D01-22	
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	ACTUALIZACIÓN: GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	
EXPEDICIÓN: OCTUBRE 2019	LUGAR: CIUDAD E MÉXICO	FECHA: AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS
MODELOS DE NEGOCIO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

AGOSTO DE 2022

MODIFICACIÓN No. 2

AGOSTO DE 2022

AUTORIZÓ:


DR. EDGAR HORACIO ESQUIVEL MARTÍNEZ
Director de la Red de Sucursales

REVISÓ:


MTRO. BRAULIO QUEVEDO CARDOSO
Subdirector Comercial de la Red de Sucursales

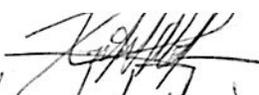
ELABORÓ:


LIC. RUTH FAJARDO GONZÁLEZ
Gerente Comercial de Comunicación
y Nuevos Modelos de Negocio

REVISADO 29 AGO. 2022



Lic. Carolina Garcia Lopez
Supervisora Comercial



Lic. Xochiquetza Moran Ramirez
Coordinadora Administrativa

REVISADO 9 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS
MODELOS DE NEGOCIO**

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 456

AGOSTO 29 DEL 2022

MODIFICACIÓN 02

AGOSTO DEL 2022

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

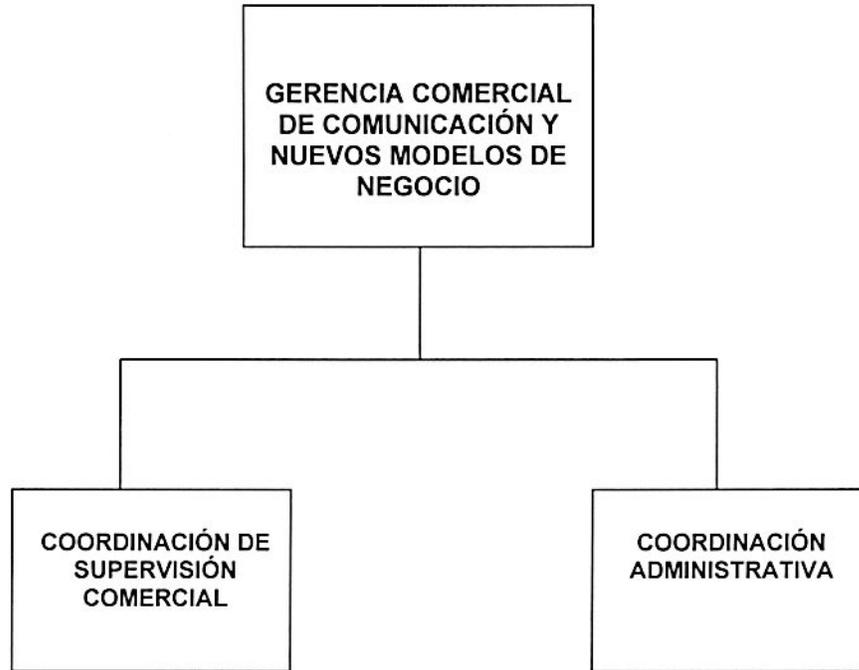
EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO TCM-4710-D01-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 456, DE FECHA AGOSTO 29 DEL 2022.

CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM:

**ARTÍCULO 21, CORRESPONDE A LOS DIRECTORES,
FRACCIÓN XI.- ELABORAR Y ACTUALIZAR EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, DE PROCEDIMIENTOS, DE SERVICIOS Y LOS QUE SEAN COMPETENCIA DE SU UNIDAD ADMINISTRATIVA;
Y ARTÍCULO 23, CORRESPONDE A LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL,
FRACCIÓN XII.- COORDINAR CON LAS DIRECCIONES DE ÁREA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS DEL ORGANISMO;**


REVISADO 29 AGO. 2022

ESTRUCTURA ORGÁNICA



R.

REVISADO 29 AGO. 2022

A

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

ÍNDICE

	Hoja
INTRODUCCIÓN	6
MARCO JURÍDICO	8
OBJETIVO	12
POLÍTICAS GENERALES	13
PROCEDIMIENTOS	15
1. PROCEDIMIENTO DE PROSPECCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.	16
2. PROCEDIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS.	20
3. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE AGENTE COMERCIAL	26
4. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL DIRECTORIO DE CLIENTES	32
5. PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO A CLIENTES	36
6. PROCEDIMIENTO DE RENOVACIÓN DE CONTRATO MEDIANTE CARTA O ESCRITO	40
7. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE UN NUEVO SERVICIO FINANCIERO BÁSICO O TELEGRÁFICO	44
8. PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR INFORMACIÓN ESPECIALIZADA POR CADA DIRECCIÓN DE ÁREA Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN QUE CONTRIBUYA A CONSOLIDAR LA PROPUESTA DEL NUEVO MODELO DE NEGOCIO	50
ANEXOS	55
GLOSARIO DE TÉRMINOS	56
FORMATOS	62
SOLICITUD DE SERVICIO	63
CONTROL DE CONTRATOS GENERAL	69
CONTROL DE TIEMPO DE CONTRATACIÓN	71
INDICADOR	74
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	76

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

INTRODUCCIÓN

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

Artículo 21. Corresponde a los directores. Fracción XI. Elaborar y actualizar el Manual de Organización Institucional, de Procedimientos, de Servicios y los que sean competencia de su Unidad Administrativa.

Aunado a lo anterior, el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México publicado en la normateca interna del Organismo el 31 de octubre de 2018, confiere a la Dirección de la Red de Sucursales las funciones 11 y 17 que corresponden a la comercialización, mercadotecnia y campañas de publicidad, así como proponer nuevos modelos de negocio evaluando los estudios de mercado y análisis de viabilidad que permitan consolidar un portafolio competitivo de productos y servicios, relacionado al giro telegráfico, los asociados al mismo y de comunicación telegráfica.

Con base en lo anterior, y la entrada en vigor de la estructura orgánica del organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante Oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1º de enero de 2021, la Dirección de la Red de Sucursales a través de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio actualizó y modificó el documento "Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio" con clave de identificación TCM-4710-D01-20, número de registro 420 de fecha 23 de septiembre de 2020.

En cumplimiento a las atribuciones instituidas en el Estatuto Orgánico de Telecomm y el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México, la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio actualizó el presente documento, el cual tiene por objetivo Formalizar y comercializar los servicios asociados al giro telegráfico en su modalidad de Cobranza por Cuenta de Terceros y de comunicación en su modalidad de Telegramas a Grandes Usuarios, así como plantear nuevos modelos de negocio, a fin de innovar, incrementar, mantener y captar nuevos clientes a través de la formalización de un instrumento legal. Para ello, la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio estableció los procedimientos: de prospección y comercialización de los servicios; de la contratación de los servicios; de contratación de agente comercial; de actualización del directorio de clientes; de supervisión y seguimiento a clientes; de renovación de contrato mediante carta o escrito; para realizar el análisis, evaluación y propuesta de un nuevo servicio financiero básico o telegráfico; para coordinar información especializada por cada dirección de área y generación de información que contribuya a consolidar la propuesta del nuevo modelo de negocio.

Las funciones establecidas en el Manual de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio aplican en su ámbito de competencia al personal adscrito a la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, así como al personal de las Gerencias Regionales y Estales en el ámbito de competencia del presente manual.

El manual se construyó en dos apartados que establecen la orientación sobre la organización y los procedimientos que, en el marco de las atribuciones conferidas en el Estatuto Orgánico coadyuvan al cumplimiento de la misión de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio (GCCNMN).

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

El primer apartado, contiene información sobre el marco normativo que sustenta la operación del área; así como el objetivo general del manual, el cual está dirigido a mejorar el desempeño de la GCCNMN; la estructura orgánica, en la que se delimitan las relaciones de subordinación y mando; y las políticas generales que regulan el desempeño del área.

El segundo apartado, se refiere a los procedimientos en donde cada uno de éstos cuenta con el MARCO JURÍDICO que norma y sustenta la operación de la GCCNMN; el OBJETIVO del manual manifiesta la relevancia estratégica en el Organismo; las POLÍTICAS GENERALES que orientan la operación; los PROCEDIMIENTOS en los que se describen de manera específica y detallada las actividades necesarias para el cumplimiento de las obligaciones y facultades de la GCCNMN; el GLOSARIO DE TÉRMINOS en el que se definen conceptos que se manejan en este manual y finalmente el CONTROL DE ACTUALIZACIONES del manual que incluye fechas de registro y actualizaciones del mismo.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO: 29 AGO, 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

MARCO JURÍDICO

EL MARCO JURÍDICO EN QUE SE SUSTENTAN LAS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO, (TELECOMM), SE CONSTITUYE DE LAS SIGUIENTES LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS:

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 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 FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Nueva Ley 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 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY FEDERAL DE 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 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 FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016)
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002
(Última reforma publicada Diario Oficial de la Federación el 18/XII/2005) Ley abrogada a partir del 19-07-2017 por Decreto DOF 18-07-2016.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

- **LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016
(Última reforma publicada Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 2021)
- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021)
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de abril de 2022)
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de abril de 2022)
- **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 FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010
- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2022)
- **LEY DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA**
(Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2012)
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021)
- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN**
Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021)

2.- REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación 25 de enero de 2001).
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de noviembre de 2020).

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014
- **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 Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2010)
- **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).

3.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 1986.
- **DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 1989.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º Y 3º FRACCIONES I, II y VII Y SE DEROGA LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 3º POR EL QUE SE CREÓ EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
- **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 DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2021.
- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA PLAN NACIONAL DE DESARROLLO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019.

4.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **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.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 20 AGO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:

TCM-4710-D01-22

- **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 1 de septiembre de 2021.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización del 31 de octubre de 2018.
- **LIBROS DE TARIFAS DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS.**
Los vigentes.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN TELECOMM.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 25 de octubre de 2013.
- **NORMA MEXICANA NMXR-025 SCFI 2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.**
Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015.
- **CLASIFICADOR POR OBJETO DEL GASTO PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2010
(Última modificación DOF 26 de junio de 2018).
- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Aprobado por el CEPCI en la Segunda Sesión Ordinaria del 6 de julio de 2016.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29.AGO.2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

OBJETIVO

Comercializar los servicios asociados al giro telegráfico en su modalidad de Cobranza por Cuenta de Terceros y de comunicación en su modalidad de Telegramas a Grandes Usuarios, así como plantear nuevos modelos de negocio, a fin de innovar, incrementar, mantener y captar nuevos clientes a través de la formalización de un instrumento legal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

POLÍTICAS GENERALES

1. La Dirección de la Red de Sucursales a través de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales, y las Gerencias Regionales y/o Estatales serán las responsables de realizar la comercialización y contratación de los Servicios.
2. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio y/o la Gerencia Regional y/o Estatal, a través de los Coordinadores Comerciales Centrales y/o Regionales o Estatales, llevarán a cabo la prospección de los clientes y establecerá los enlaces con las empresas interesadas en contratar los Servicios.
3. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio y/o Gerencia Regional o Estatal o los Coordinadores Comerciales Centrales y/o Regionales o Estatales, deberán dar seguimiento a la contratación de los Servicios que les corresponda hasta la puesta en operación de los mismos.
4. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio y/o la Gerencia Regional o Estatal, deberá dar atención, apoyo y seguimiento a los clientes con la participación de los Coordinadores Comerciales Centrales y/o Regionales o Estatales.
5. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, a través de los Coordinadores Comerciales Centrales y/o Regionales o Estatales mantendrán actualizado el directorio de los clientes
6. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio y la Gerencia Estatal o Regional, llevarán de manera paralela un control para conocer el volumen, monto e ingreso de las ventas efectuadas, realizando reportes mensuales.
7. La prestación de los Servicios que brinda TELECOMM se registrará conforme a lo dispuesto en las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios vigentes, el Instrumento Jurídico, convenio u orden de servicio respectiva que suscriba TELECOMM con el cliente, el libro tarifario vigente y las comisiones aprobadas.
8. La renovación de contratos deberá efectuarse en tiempo y forma mediante el documento que se especifique en cada instrumento legal.
9. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio propondrá el plan de ventas a principio del ciclo vigente de los servicios de comunicación telegráfica, asociados al giro telegráfico y de nuevos modelos de negocio, para que una vez autorizado sea implementado.
10. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio implementará el Plan Comercial de los servicios de comunicación telegráfica, asociados al giro telegráfico y de nuevos modelos de negocio, a fin de incrementar, mantener y captar nuevos clientes.
11. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio evaluará los resultados del Plan de Ventas, a fin de sugerir las acciones preventivas y correctivas que garanticen el cumplimiento de los objetivos establecidos en el mismo mediante el cuadro de indicadores.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

12. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio verificará que la prestación de los servicios que brinda TELECOMM se efectúe conforme a lo dispuesto en las Condiciones Generales para la prestación de los servicios vigentes, el instrumento jurídico, convenio u orden de servicio respectiva que suscriba TELECOMM con el cliente, el libro tarifario vigente y las comisiones aprobadas.
13. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio es responsable de la comercialización del servicio de cobranza por cuenta de terceros que se otorga a Gobiernos, Organismos, Microfinancieras y empresas privadas, así como del servicio de Telegramas en sus modalidades de ventanilla, fonotelegramas y Grandes Usuarios y Giro Telegráfico Nacional.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

PROCEDIMIENTOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

R.
REVISADO: 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

1. Procedimiento de Prospección y Comercialización de los Servicios.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Artículo 26, Fracciones XI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Numeral(es) 1 a 4 de las funciones de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.
- **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. (Artículos 1 al 46).

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022



20 AGO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

Objetivo Específico

Identificar clientes potenciales para comercializar los servicios de comunicación y asociados al giro telegráfico que atiende la Gerencia Comercial de Comunicación y de Nuevos Modelos de Negocio, mediante la formalización de un Instrumento Jurídico.

Políticas Específicas

1. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, coordinará a través de las Coordinaciones Comerciales Centrales y Regionales o Estatales la prospección y comercialización de los servicios de comunicación y asociados al giro telegráfico.
2. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, coordinará a través de las Coordinaciones de Supervisión Comercial y Estatales, que el cliente prospecto e interesados en los servicios que presta TELECOMM, cumpla con los requisitos previamente establecidos:
 - Datos generales de la empresa.
 - Datos de funcionarios de la empresa.
 - Servicio que se le prestará.
 - Proyección de volumen.
3. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio se sujetará a los tiempos establecidos en el Procedimiento para la Prospección y Comercialización de los Servicios, así como a los tiempos y procesos del cliente.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.
Coordinación de Supervisión Comercial
Coordinación Comercial Regional o Estatal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

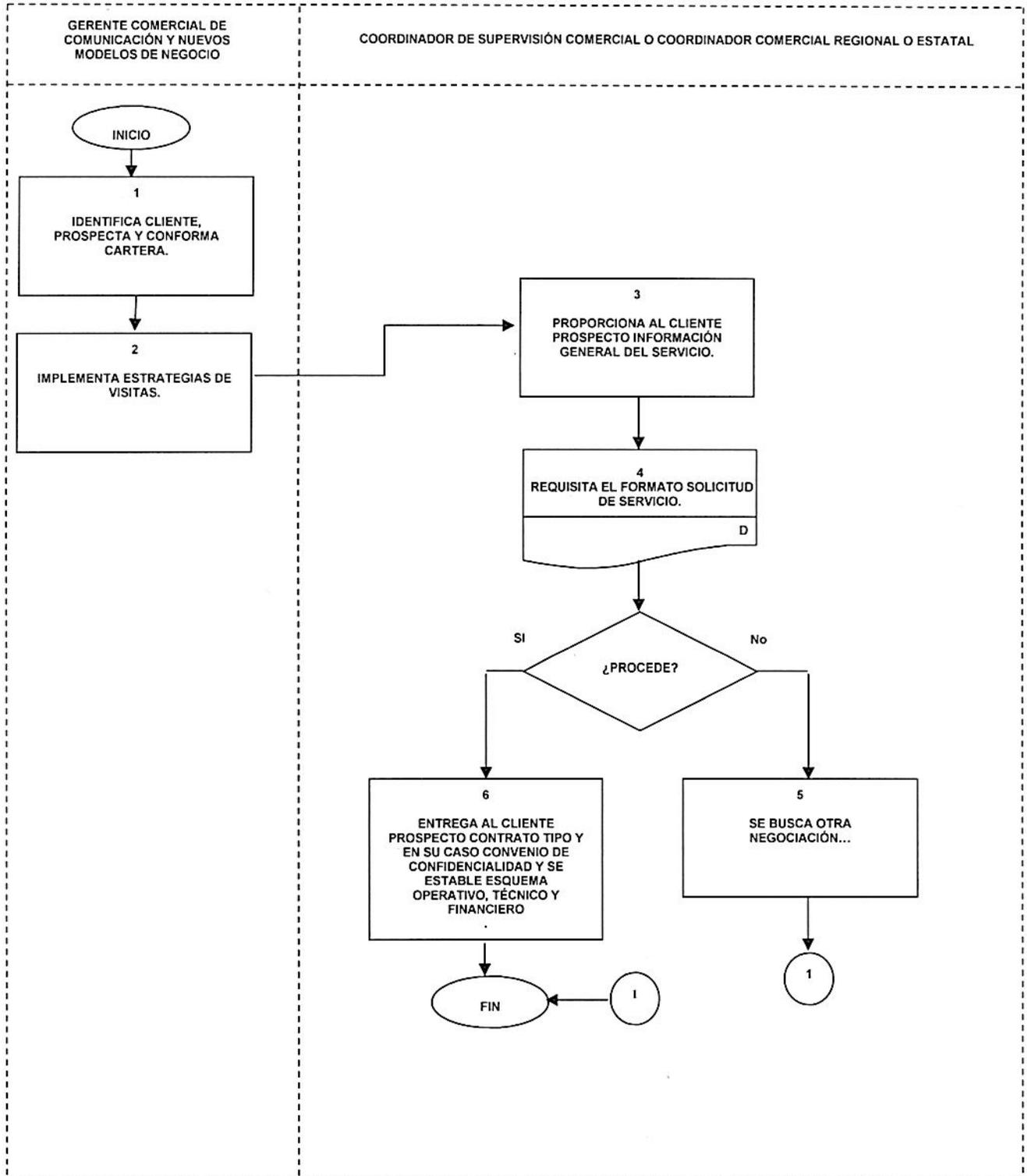
1. Procedimiento de Prospección y Comercialización de los Servicios.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	01	Identifica clientes prospecto para conformar su cartera y detecta aquellos que son susceptibles a ser contactados.
	02	Implementa estrategias de visitas y/o establece el enlace vía telefónica o por correo u otra forma a fin de comercializar e iniciar la negociación e instruye al Coordinador de Supervisión Comercial o Coordinador Comercial Regional o Estatal envíen la información en un tiempo estimado de 2 días.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL O COORDINADOR COMERCIAL REGIONAL O ESTATAL.	03	Proporciona al cliente prospecto, a través de correo electrónico la siguiente información en un tiempo estimado de 1 día. <ul style="list-style-type: none"> • Características de los servicios. • Modelo de operación vigente. • Beneficios para la empresa. • Requisitos a cubrir para la contratación de los servicios.
	04	Requisita el formato de Solicitud de Servicios (TCM-4710-F01-22) en un tiempo estimado de un día, de acuerdo a las características que se detallan a continuación. <ul style="list-style-type: none"> • Datos generales de la empresa. • Datos de funcionarios de la empresa. • Servicio que se le prestará. • Volumen e ingreso potencial para Telecomm.
	05	Y verifica si procede. No procede, se busca otra negociación. Concluye procedimiento.
	06	Si procede, se entrega el mismo día al cliente prospecto, el contrato tipo y en su caso convenio de confidencialidad y establece el esquema operativo, técnico y financiero para la prestación del servicio. (Si el cliente acepta, continua en el procedimiento 2). CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

1. Procedimiento de Prospectación y Comercialización de los Servicios.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

[Handwritten signature]

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

2.- Procedimiento de la Contratación de los Servicios.

Marco Jurídico Específico.

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Artículo 26, Fracciones XI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Numeral 6 de las funciones de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.
- **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. (Artículos 1 a 46).



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

Objetivo Específico.

Coordinar la formalización de los Instrumentos Jurídicos, verificando que éstos se apeguen con las normas establecidas en el proceso de contratación.

Políticas Específicas.

1. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, coordinará a través de las Coordinaciones de Supervisión Comercial y Estatales que las empresas envíen la documentación legal para gestionar su contratación.
2. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, si lo considera necesario programará reuniones de trabajo con el cliente y con las áreas Técnica, Operativa y Financiera.
3. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, no proporcionará el servicio al cliente que no cumpla con los requisitos establecidos en el formato TCM-4710-F01-19 22.
4. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio se sujetará a los tiempos establecidos en el Procedimiento para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos en TELECOMM, así como a los tiempos y procesos de la empresa.

Áreas Responsables del Procedimiento.

Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio
Coordinación de Supervisión Comercial.
Coordinación Comercial Regional o Estatal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

2. -Procedimiento de Contratación de los Servicios.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL O COORDINADOR COMERCIAL REGIONAL O ESTATAL.	01	Envía Instrumento Jurídico y anexos al cliente y en su caso el convenio de confidencialidad (El procedimiento completo del convenio de confidencialidad se encuentra descrito en el manual de Procedimientos para formalización y seguimiento de los Instrumentos Jurídicos en Telecomm), así como el cuestionario (operativo y técnico), así como financiero según sea el caso, vía correo electrónico en un día.
	02	Recibe del Cliente o del Gerente Estatal, el Instrumento Jurídico requisitado por correo electrónico (en caso del instrumento recibido por el Gerente Estatal éste deberá estar validado por él), documentación legal (copia electrónica), cuestionarios (operativo y técnico), así como financiero en su caso con oficio de cotejo de la documentación legal y convenio de confidencialidad si es el caso y elabora oficio que entrega al Gerente.
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	03	Envía Instrumento Jurídico para dictamen, incluyendo copia de anexos operativo, técnico, en su caso financiero, tarifario y Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios, así como documentación legal del Gobierno, Organismo o Microfinanciera, convenio de confidencialidad y oficio de cotejo si es el caso, a través de oficio a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo, solicitando acuse de recibo, en un plazo máximo de 48 horas e instruye al Coordinador de Supervisión Comercial para que registre.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL	04	Registra en Control de Tiempo de Contratación formato (TCM-4710-F03- 22).
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	05	No procede, reinicia trámite. Regresa a la actividad No.01
	06	Si procede, recibe el Instrumento Jurídico de la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo y en su caso el convenio de confidencialidad debidamente dictaminados en aproximadamente 15 días y lo entrega al Coordinador de Supervisión Comercial.
	07	Solicita a las áreas (operativa y técnica) y en su caso financiera los anexos firmados en un tiempo aproximado de 15 días.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

2. -Procedimiento de Contratación de los Servicios.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL O COORDINADOR COMERCIAL REGIONAL O ESTATAL.	08	Recibe Contrato y anexos técnico operativo y financiero y agrega anexo Tarifario y Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios y en su caso convenio de confidencialidad y entrega a la Dirección de la Red de Sucursales para firma del Apoderado Legal en un tiempo aproximado de 24 horas.
	09	Recibe Instrumento Jurídico y anexos y en su caso convenio de confidencialidad en un tiempo estimado de 72 horas y los remite a través de oficio al Gerente Estatal o al cliente para recabar la firma del apoderado legal del Gobierno, Organismo o Microfinanciera en 48 horas.
	10	Recibe del cliente o de la Gerencia Estatal en un tiempo estimado de 15 días, el Instrumento Jurídico y en su caso convenio de confidencialidad y anexos firmados y rubricados por el cliente y elabora oficio que entrega al Gerente.
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	11	Envía Instrumento Jurídico, anexos, y en su caso convenio de confidencialidad del cliente, a través de oficio, a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo para su guarda y custodia en un tiempo máximo de 48 horas.
	12	Envía fianza a la Gerencia de Ingresos (si es el caso), en un plazo máximo de 24 horas.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL	13	Instruye al Coordinador de Supervisión Comercial para que lo registre en formato de control de vigencia de contratos TCM-4710-F02- 22.
	14	Registra el contrato en Formato control de Control de Contratos General TCM-4710-F02-22 en un máximo de 1 día.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

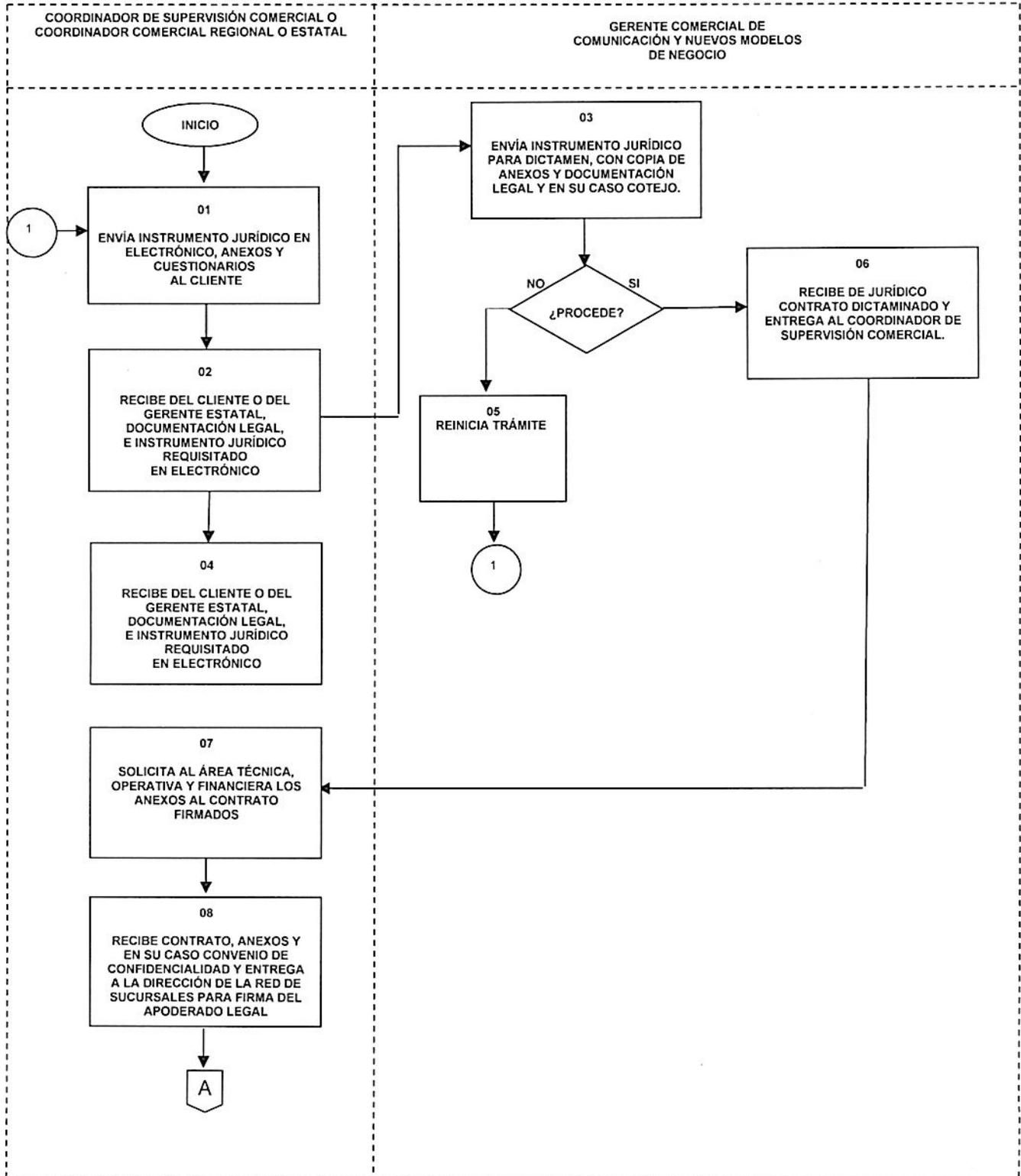
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

2. -Procedimiento de Contratación de los Servicios.



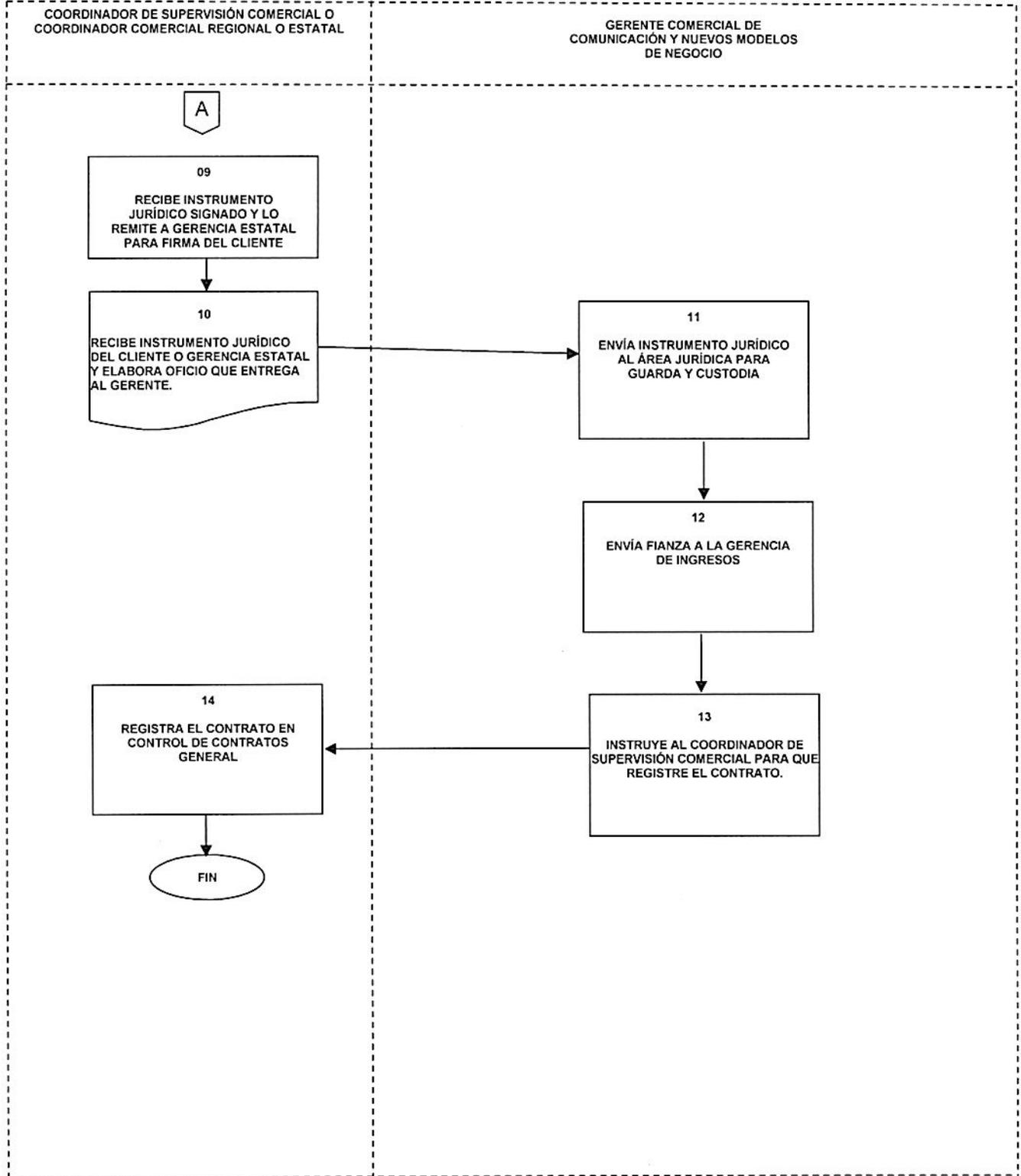
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

2. -Procedimiento de Contratación de los Servicios.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

3.- Procedimiento de Contratación de Agente Comercial

Marco Jurídico Específico.

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Artículo 26, Fracciones XI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Numeral(es) 1 a 4 de las funciones de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.
- **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. (Artículos 1 a 46)

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

Objetivo Específico.

Identificar empresas u organizaciones que a través de un convenio se puedan establecer como un Agente Comercial de TELECOMM, coadyuvando a la comunidad en donde se establezca y al mismo tiempo fortaleciendo la captación de recursos financieros

Política Específica.

1. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio instruirá a la Coordinación de Supervisión Comercial, para que dé el seguimiento en forma permanente a los Clientes que contraten los servicios de Telecomunicaciones de México.

Áreas Responsables del Procedimiento.

Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio
Coordinación de Supervisión Comercial.
Coordinación Comercial Regional o Estatal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

 REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

3.- Procedimiento de Contratación de Agente Comercial

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR COMERCIAL REGIONAL O ESTATAL.	01	Recibe convenio de confidencialidad y documentación legal, de la empresa y en su caso cotejo de documentación legal y remite vía correo electrónico a Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio en un tiempo aproximado de 1 día.
	02	Recibe el convenio de confidencialidad del Coordinador Comercial Estatal o del cliente, documentación legal y oficio de cotejo y lo remite al área jurídica para dictamen.
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	03	No procede. Reinicia trámite. Regresa a la actividad No.01.
	04	Si procede, Recibe convenio y lo remite a la Gerencia Estatal o al cliente para que se recabe la firma.
	05	Recibe convenio firmado y lo remite a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y lo Consultivo para guarda y custodia.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL	06	Define con el cliente el modelo de negocio en aproximadamente 3 semanas.
	07	Somete el modelo definido a consideración de las áreas Técnica, Operativa y Financiera.
	08	No procede. Regresa a la actividad 6.
	09	Si procede, tramita el dictamen del contrato ante la Gerencia Jurídica para contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo.
	10	Solicita anexos técnico, operativo y financiero y elabora anexo tarifario y Condiciones Generales para la Prestación del Servicio.
	11	Recibe Contrato dictaminado y anexos firmados y entrega al Coordinador de Supervisión Comercial y lo instruye para que envíe el contrato.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL	12	Envía contrato y anexos firmados a la Dirección de la Red de Sucursales para la firma del Apoderado Legal, en un día.
	13	Recibe Contrato y anexos firmados y remite a la Gerencia Estatal o al cliente para que se recabe la firma del representante legal de la empresa.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 20 AGO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

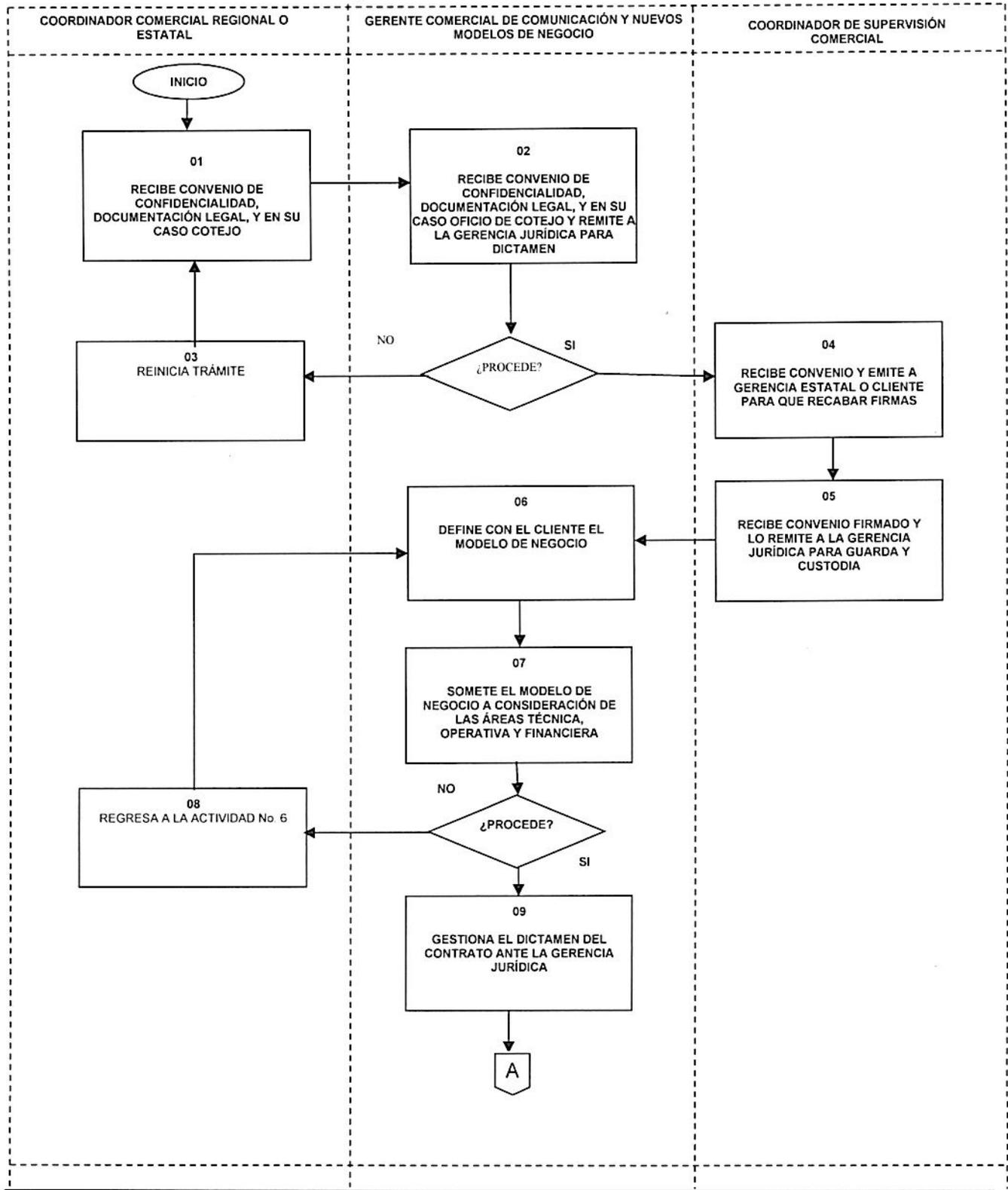
3.- Procedimiento de Contratación de Agente Comercial

Responsable	No.	Actividad
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	14	Recibe instrumento signado y lo remite a la Gerencia Jurídica de lo Consultivo para su guarda y custodia en un día e instruye al Coordinador de Supervisión Comercial para que registre el contrato en máximo un día.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL	15	Registra el contrato en el formato control de vigencia de contratos de manera inmediata
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO 2022

3.- Procedimiento Contratación de Agente Comercial



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

[Handwritten signature]

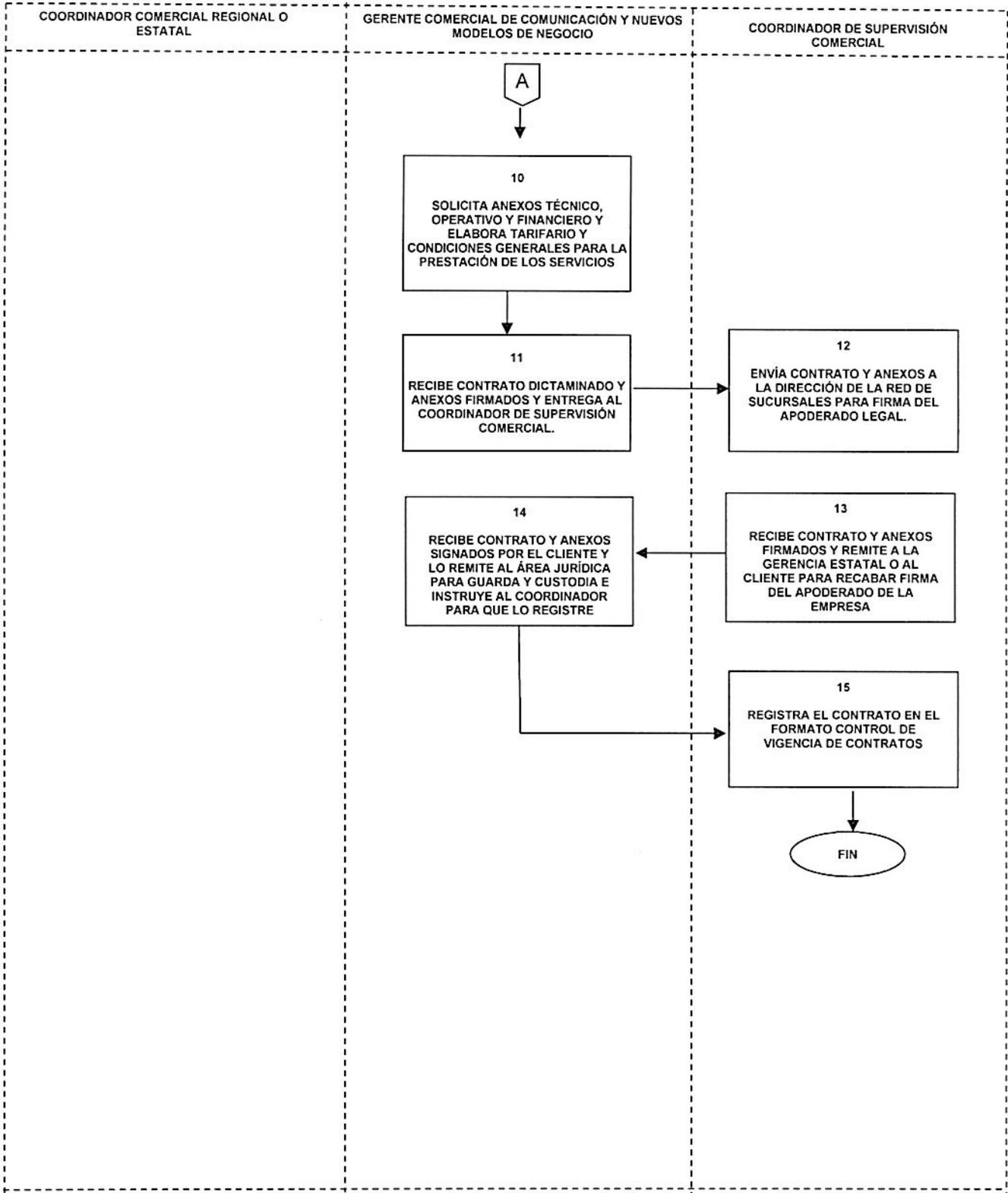
REVISADO 29 AGO. 2022

[Handwritten mark]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

3.- Procedimiento Contratación de Agente Comercial



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

[Handwritten signature]

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

4.- Procedimiento de Actualización del Directorio de Clientes.

Marco Jurídico Específico.

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Artículo 26, Fracciones XI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Numeral 7 de las funciones de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.
- **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. (Artículos 1 a 46)

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

Objetivo Específico.

Mantener un registro actualizado en tiempo y forma de los datos oficiales de las empresas.

Políticas Específicas.

- 1. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio instruirá a cada una de sus coordinaciones, la Actualización del Directorio de las Empresas una vez al año.**
- 2. La Coordinación de Supervisión Comercial efectuará por lo menos una vez al año la confirmación o actualización de los datos de las empresas. Áreas Responsables del Procedimiento.**

**Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio
Coordinación de Supervisión Comercial.**

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

4.- Procedimiento de Actualización del Directorio de Clientes.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	01	Instruye al Coordinador de Supervisión Comercial para que envíe comunicado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL	02	<p>Envía comunicado por escrito y/o correo electrónico una vez al año, al contacto comercial del cliente, solicitando la confirmación y/o actualización de los siguientes datos de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Razón Social de la Empresa. b) Domicilio oficial de la Empresa. c) Nombre del Representante legal de la Empresa. d) Teléfono y Correos Electrónicos de los contactos requeridos. <p>Asimismo, solicita que en caso de que exista una actualización de los datos de los puntos a, b y c, deberán de enviar la documentación legal que la sustente.</p>
	04	Recibe información del cliente y en un máximo de 24 horas, verifica que no existan cambios.
	05	No existen cambios en los datos del cliente No sufre modificación. Concluye procedimiento.
	06	Si existen cambios, actualiza el Directorio en 1 hora y de ser el caso recurre al procedimiento 2.
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	07	Derivado de la verificación, notifica los cambios por oficio a las áreas (Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, Gerencia de Desarrollos Informáticos, Gerencia de Ingresos, de Facturación y Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos), en un máximo de dos días.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

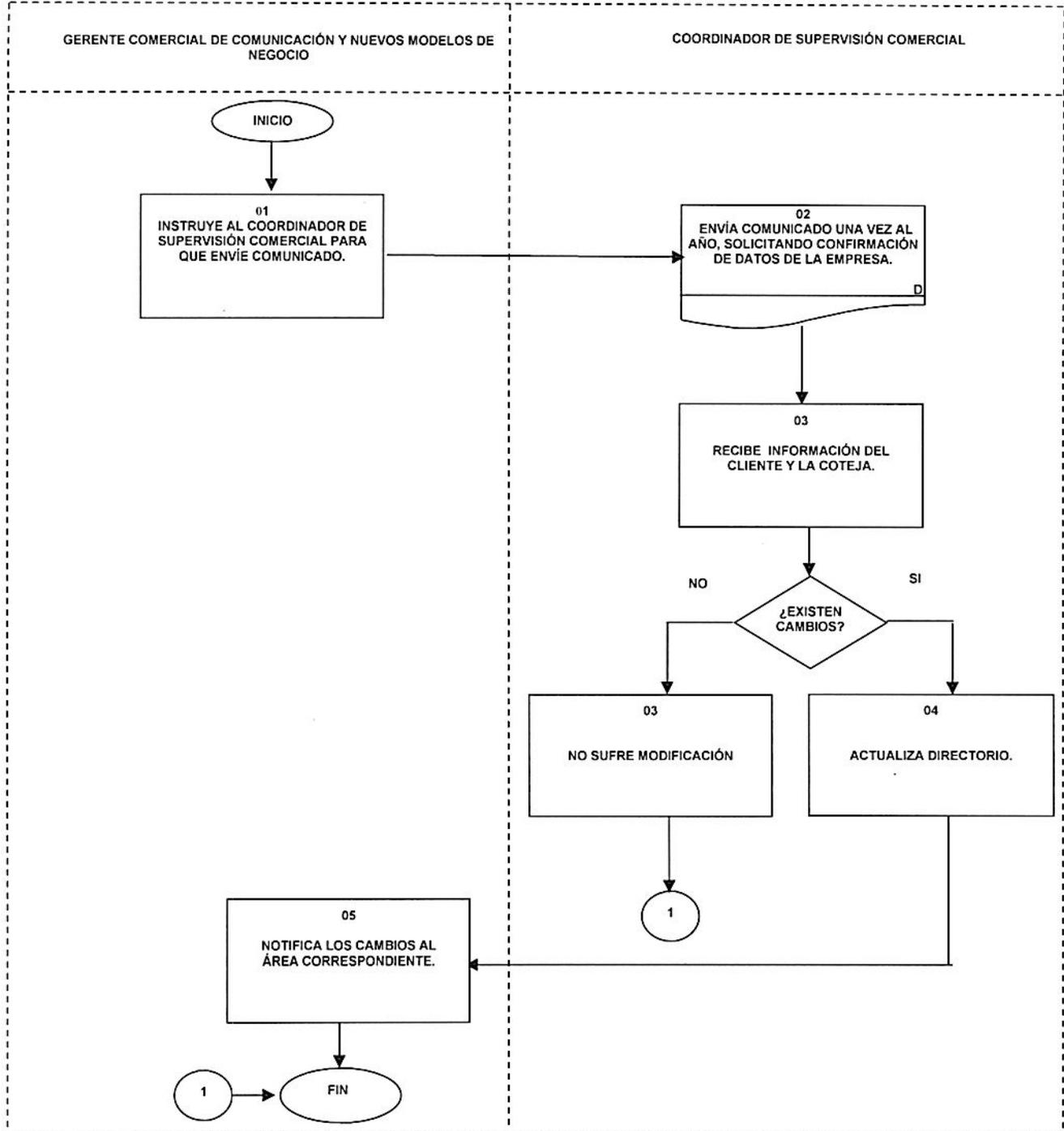
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

4.- Procedimiento de Actualización del Directorio de Clientes.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

5.- Procedimiento de Supervisión y Seguimiento a Clientes.

Marco Jurídico Específico.

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Artículo 26, Fracciones XI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Numeral(es) 8 a 9 de las funciones de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.
- **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. (Artículos 1 a 46)

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

Objetivo Específico.

Dar atención a las sugerencias de los clientes y detectar áreas de Oportunidad que permitan proporcionar un mejor servicio.

Política Específica.

1. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio coordinará a través de las Coordinaciones de Comercialización de Servicios Telegráficos Centrales, el seguimiento en forma permanente a los Usuarios que contraten los servicios de Telecomunicaciones de México.

Áreas Responsables del Procedimiento.

Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio
Coordinación de Supervisión Comercial.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

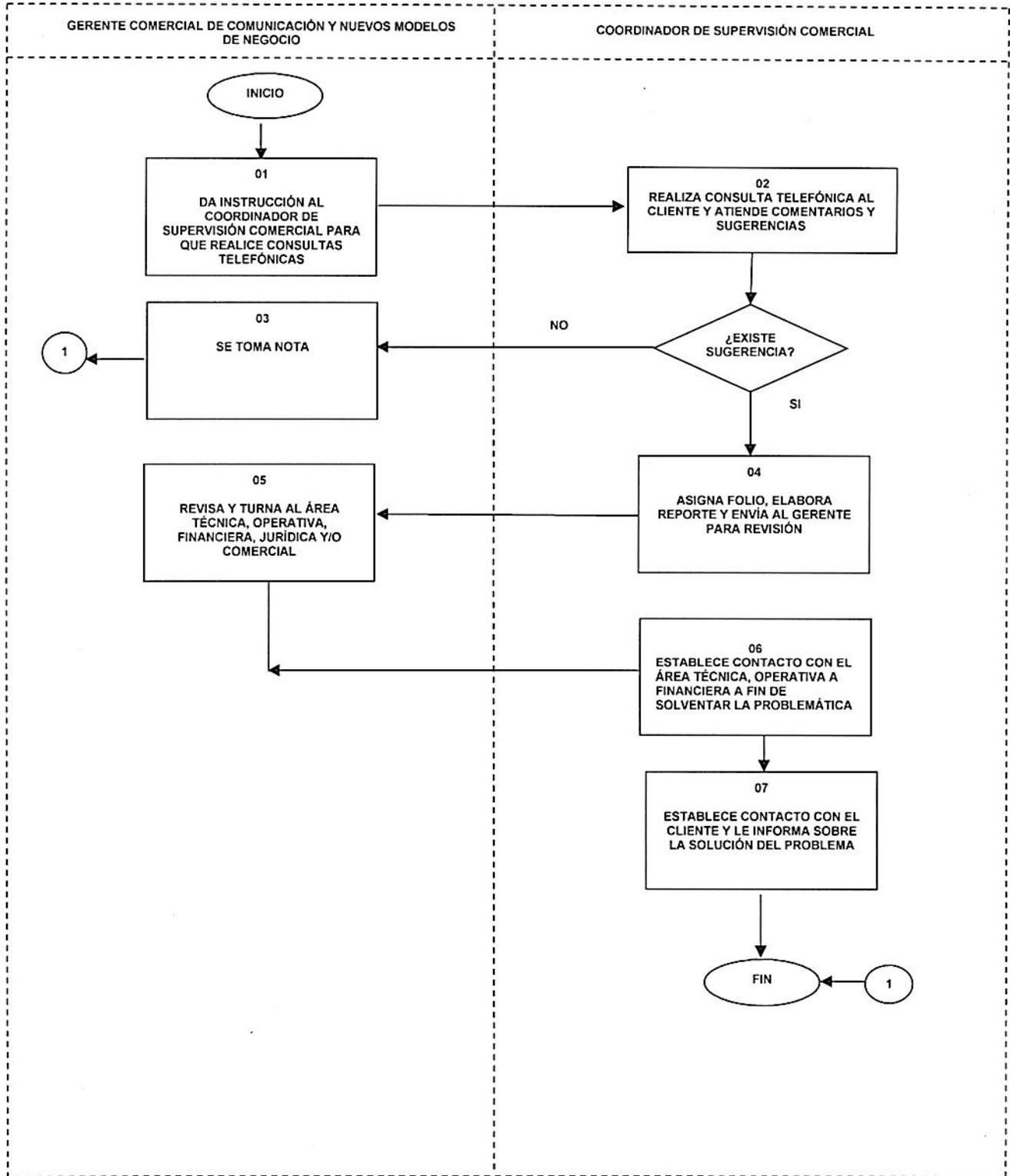
5.- Procedimiento de Seguimiento y Supervisión de Clientes.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	01	Da instrucción del Coordinador Comercial para que realice consultas telefónicas periódicamente.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL.	02	Realiza consultas telefónicas con los clientes y atiende comentarios y/o sugerencias, con relación a los servicios que se prestan.
	03	No existe comentario o sugerencia de mejora. Se toma nota. Concluye procedimiento.
	04	Si existe comentario o sugerencia de mejora, asigna folio, elabora reporte vía correo electrónico y remite al Gerente para su revisión.
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	05	Revisa y turna al área correspondiente vía correo electrónico, (Técnica, Operativa, Financiera, Jurídica y/o Comercial).
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL	06	Establece contacto vía telefónica y/o correo electrónico con el área correspondiente (Técnica, Operativa, Financiera y/o), a fin de solventar la problemática.
	07	Establece enlace con el usuario y le comunica que ha sido atendida su petición.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

5.- Procedimiento Supervisión y Seguimiento a Clientes.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

6.- Procedimiento de Renovación de Contrato mediante carta o escrito.

Marco Jurídico Especifico.

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Artículo 26, Fracciones XI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Numeral 12 de las funciones de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.
- **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. (Artículos 1 a 46).

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

Objetivo Específico.

Dar puntual seguimiento a la renovación de los contratos para que estos se encuentren vigentes.

Política Específica.

1. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, coordinará a las Coordinaciones Comerciales Regionales o Estatales, dar el seguimiento en forma permanente a los Usuarios que contraten los servicios de Cobranza por Cuenta de Terceros y de Telegrama en su modalidad de Grandes Usuarios.
2. Respecto a los tiempos de ejecución el procedimiento referido se realiza periódicamente.

Áreas Responsables del Procedimiento.

**Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio
Coordinación de Supervisión Comercial**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

**NÚMERO:
TCM-4710-D01-22**

6.- Procedimiento de Renovación de Contrato mediante carta o escrito.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	01	Instruye al Coordinador de Supervisión Comercial para que revise la vigencia del contrato.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL.	02	Revisa vigencia del contrato.
	03	Solicita a la empresa o Gerencia Estatal mediante correo electrónico, gestione la carta de renovación para estar en posibilidad de continuar prestando el servicio al cliente.
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	04	Recibe carta de renovación, vía correspondencia e instruye al Coordinador de Supervisión Comercial, para que elabore oficio y registre en base de datos electrónica
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN COMERCIAL	05	Elabora oficio y lo entrega al Gerente para que lo firme
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	06	Signa el oficio y entrega a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo Jurídico y Gerencia de Facturación, para que esas Gerencias cuenten con un documento que respalde la vigencia para prestación del servicio, en un máximo de dos días.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

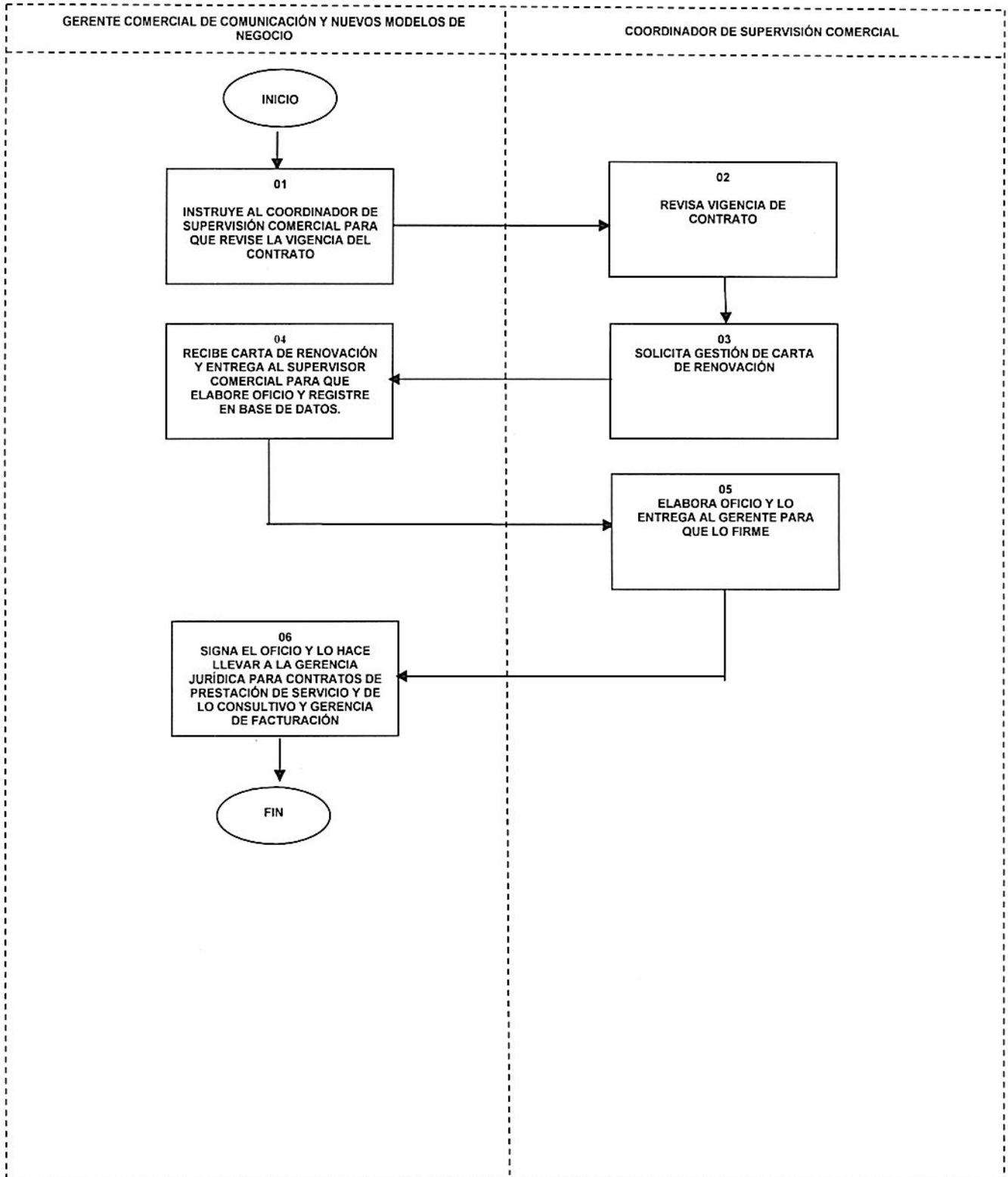
Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

6.- Procedimiento de Renovación de Contrato mediante carta o escrito.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

**7.- PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE UN NUEVO
SERVICIO FINANCIERO BÁSICO O TELEGRÁFICO.**

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Artículo 26, Fracciones XI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Numeral(es) 10 a 11 de las funciones de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.
- **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. (Artículos 1 a 46)

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

Objetivo Específico

Proponer proyectos y programas enfocados a la innovación, mejora y desarrollo de Nuevos Servicios financieros básicos y telegráfico, buscando coadyuvar en la inclusión social y financiera.

Políticas Específicas

1. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio desarrollará el análisis y evaluación de nuevos modelos de negocio que permitan integrar y mantener vigente el portafolio de servicios financieros básicos y telegráficos, en caso de que no se cuente con el modelo de negocios.
2. En conjunto con las diferentes áreas del Organismo, la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio evaluará, si fuera necesario, la introducción de nuevas tecnologías asociadas para realizar la mejora de los servicios vigentes o implementar Nuevos Servicios Financieros Básicos y Telegráficos.
3. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio deberá establecer en conjunto con todas las Direcciones de Área del Organismo, de acuerdo a su ámbito de competencia las condiciones comerciales, técnicas, operativas y financieras que se aplicarán para los Nuevos Servicios Financieros Básicos y Telegráficos.
4. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio deberá someter a la aprobación de todas las Direcciones de Área, el Nuevo Modelo de Negocio, en caso de que aplique.
5. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio programará reuniones de trabajo entre la empresa o entidad con la que se implementará el Nuevo Servicio y las áreas Técnica, Operativa, Financiera y de Recursos Humanos.
6. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio deberá solicitar a la empresa o entidad, la documentación legal que la Dirección de Asuntos Jurídicos establezca como necesaria para que se firme el Convenio de Confidencialidad Tipo, que permita intercambio de información para el análisis del proyecto a realizar.
La documentación solicitada es la siguiente:
 - a) Copia simple del Acta Constitutiva y copia certificada para su cotejo.
 - b) Copia simple de las Facultades de su Representante y copia certificada para su cotejo.
 - c) Cédula de Identificación Fiscal del Representante Legal.
 - d) Cédula del Registro Federal de Contribuyentes.
 - e) Comprobante de Domicilio Fiscal.
 - f) Copia de la Identificación oficial.
7. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio se sujetará a los tiempos establecidos en el Procedimiento para realizar el Análisis, Evaluación y Propuesta de Telecomunicaciones de México, así como a los tiempos y procesos de la Empresa o Entidad con la que se implementará el servicio.

Áreas Responsables del Procedimiento

Dirección de la Red de Sucursales
Subdirección Comercial de la Red de Sucursales
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

7.- Procedimiento para Realizar el Análisis, Evaluación y Propuesta de un Nuevo Servicio Financiero Básico o Telegráfico.

Responsable	No.	Actividad
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES	01	Sostiene reunión de trabajo con la Empresa o Entidad del Nuevo Servicio a implementar, quien presenta información general del proyecto.
	02	Revisa presentación y si en primera instancia la considera factible, solicita mayor información que le permita analizar el proyecto desde el punto de vista comercial.
	03	Instruye se firme Convenio de Confidencialidad entre representantes del nuevo Socio Comercial y del Organismo.
	04	Instruye al Subdirector Comercial de la Red de Sucursales para que evalúe la factibilidad de implementar el Nuevo Servicio.
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE SUCURSALES	05	Coordina con el Gerente Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, el trámite de firma del Convenio de Confidencialidad.
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	06	Requisita y envía Convenio de Confidencialidad Tipo, al Socio Comercial. Una vez que ambos Organismos están de acuerdo en las condiciones, se procede a recabar firmas de los representantes legales.
	07	Recibe Convenio de Confidencialidad debidamente firmado por todas las partes que en él intervienen y lo envía a la Dirección de Asuntos Jurídicos del Organismo para su guarda y custodia.
	08	Realiza el intercambio de Matriz de Contactos.
	09	Envía al Socio Comercial, Matriz de Contactos del Organismo y recibe del Socio Comercial, Matriz de Contactos de la Empresa o Entidad, con el propósito de intercambiar información y conocer los canales de comunicación de cada área, (financiera, técnica y operativa) que permitan detectar y determinar elementos a solventar para la consolidación del nuevo modelo de negocio.
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE SUCURSALES	10	Convoca a representantes de cada Dirección de Área, a efecto de presentarles el proyecto y solicitar su opinión preliminar desde el ámbito de competencia de cada una.
	11	Obtiene resultados del intercambio de información entre representantes del Área Técnica, Operativa y Financiera del Organismo y del Socio Comercial, en los que cada área conoce el alcance y si fuera el caso, nuevos requerimientos para dar soporte al proyecto.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

7.- Procedimiento para Realizar el Análisis, Evaluación y Propuesta de un Nuevo Servicio Financiero Básico o Telegráfico.

Responsable	No.	Actividad
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE SUCURSALES	12	Analiza las respuestas del Área Técnica, Operativa y Financiera, de manera conjunta con el Gerente Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, evalúan la factibilidad y viabilidad técnica, financiera y operativa del nuevo proyecto.
	13	No es viable. - Evalúa que el Organismo no está en condiciones financieras, operativas o técnicas de llevar a cabo el proyecto y se lo presenta al Director de la Red de Sucursales.
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES	14	Cancela la continuidad del proyecto por no existir elementos que garanticen la viabilidad técnica, financiera u operativa del nuevo servicio.
	15	Si es viable. - Presenta el proyecto a las diferentes áreas para que brinden sus comentarios y aprueben la decisión de iniciar con el proyecto, cada área desde su ámbito de competencia.
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES	16	Autoriza iniciar con el desarrollo del proyecto para implementar el Nuevo Servicio y continúa con el Procedimiento No. 2

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

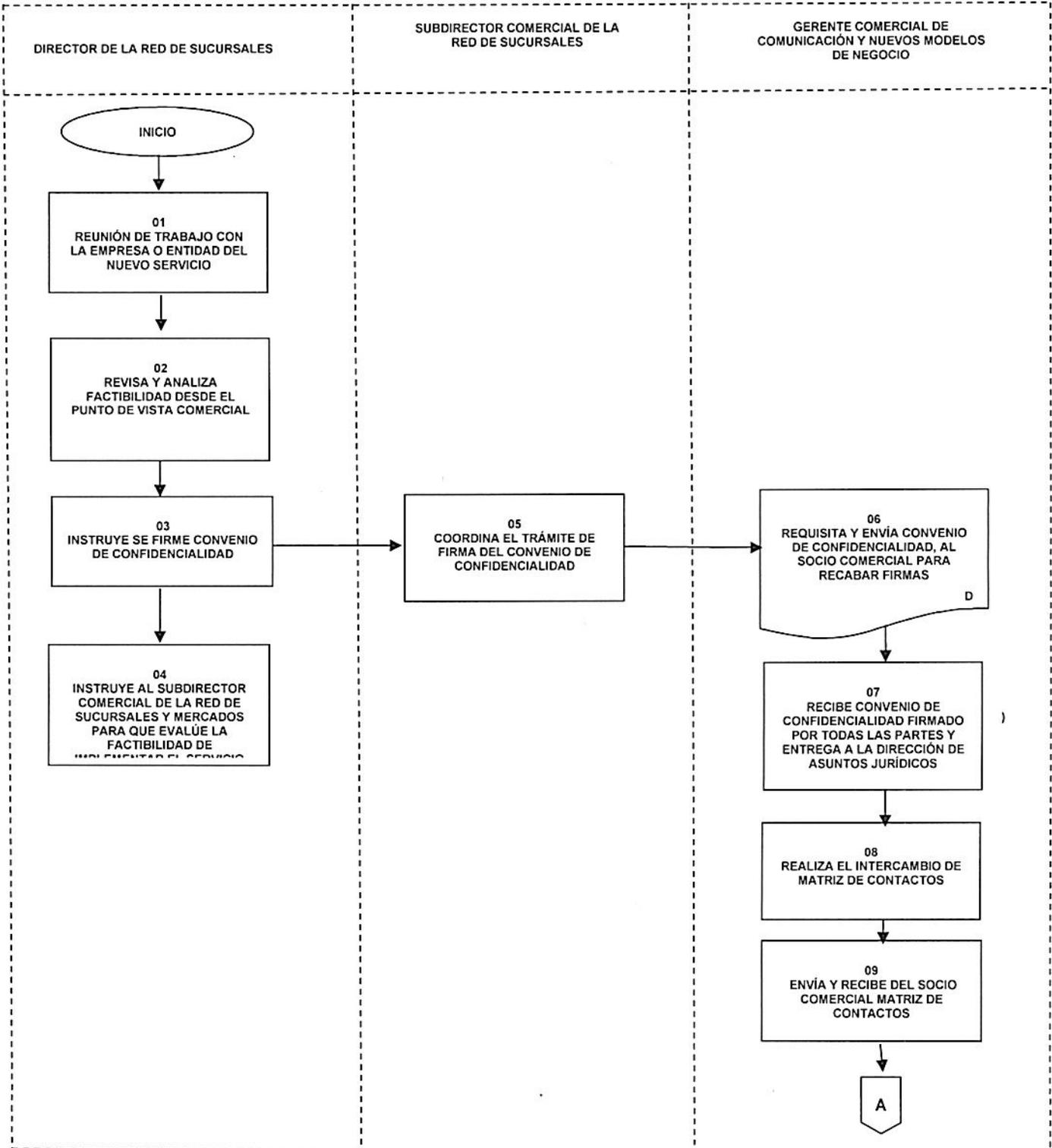
Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

7.- Procedimiento para Realizar el Análisis, Evaluación y Propuesta de un Nuevo Modelo de Negocio.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

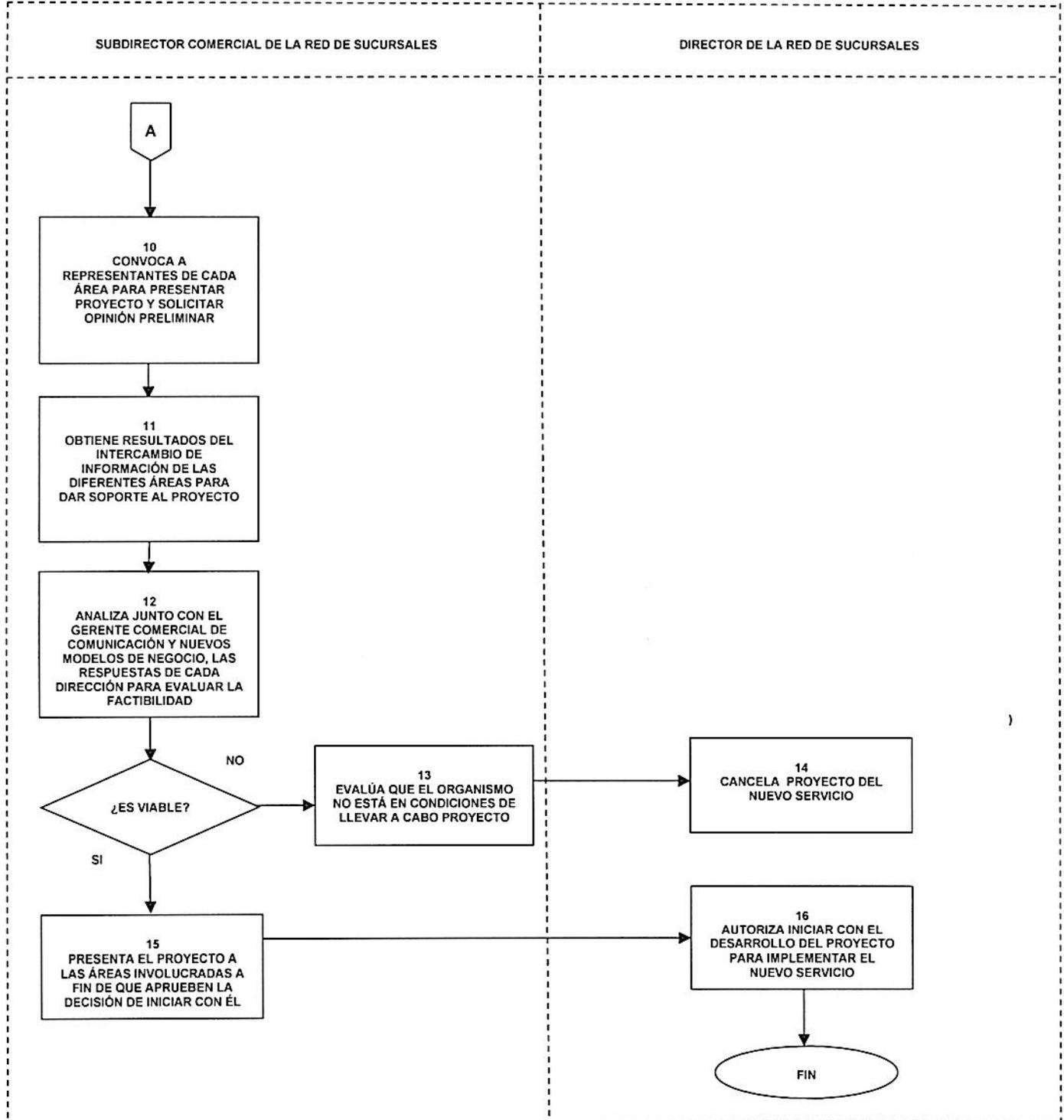
Handwritten signature

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

7- Procedimiento para Realizar el Análisis, Evaluación y Propuesta de un Nuevo Modelo de Negocio.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

**8.- PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR INFORMACIÓN ESPECIALIZADA POR CADA DIRECCIÓN DE
ÁREA Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN QUE CONTRIBUYA A CONSOLIDAR LA PROPUESTA DEL
NUEVO MODELO DE NEGOCIO.**

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Artículo 26, Fracciones XI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Numeral(es) 11 a 11 de las funciones de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.
- **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. (Artículos 1 al 46)

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

Objetivo Específico

Proyectar y coordinar equipos de trabajo interdisciplinarios para la implementación de nuevos servicios financieros básicos y telegráficos.

Políticas Específicas

1. En conjunto con las diferentes áreas del Organismo, la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio coordina equipos de trabajo interdisciplinarios para implementar nuevos servicios financieros básicos y telegráficos.
2. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio establecerá en conjunto con las diferentes áreas del Organismo las condiciones comerciales, técnicas, operativas y financieras que se aplicarán para los Nuevos Servicios Financieros Básicos y Telegráficos.
3. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio instruirá al Coordinador de Gestión de Proyectos, dar seguimiento a la Empresa o Entidad con la que se tiene la relación comercial para llevar a cabo la implementación del Nuevo Servicio.
4. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, será la responsable de vincular a los representantes de la Empresa o Entidad, con sus homólogos en Telecomunicaciones de México, a través de diferentes medios como reuniones de trabajo, teleconferencias o vía correo electrónico.
5. Si la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio y/o la Empresa o Entidad detectaran que el proyecto no es viable por alguna circunstancia, podrán cancelarlo, sin importar la fase o actividad en la que se encuentre, previo a la firma del Contrato, Convenio o Instrumento Jurídico.
6. La Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio se sujetará a los tiempos establecidos en cada Dirección de Área para la generación de información, así como a los tiempos y procesos de la Empresa o Entidad con la que se implementará el Nuevo Servicio Financiero Básico y Telegráfico.

Áreas Responsables del Procedimiento

Subdirección Comercial de la Red de Sucursales.
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

8.- Procedimiento para Coordinar Información Especializada por cada Dirección de Área y Generación de Información que Contribuya a Consolidar la Propuesta del Nuevo Modelo de Negocio.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	01	Integra la Matriz de Contactos, con los datos de la Empresa o Entidad con sus homólogos en Telecomunicaciones de México y distribuye a las partes que intervienen en el proceso.
	02	Vincula mediante diferentes medios, como reuniones de trabajo, teleconferencias o correos electrónicos, a los homólogos de Áreas Técnica, Operativa, Financiera, Jurídica y de Recursos Humanos de la Empresa o Entidad con funcionarios de Telecomm, para el intercambio de información.
	03	Supervisa y facilita el intercambio de información entre las Áreas Técnica y Operativa de la Empresa o Entidad con Telecomm, hasta llegar a la fase de pruebas en desarrollo.
	04	Recibe confirmación del Gerente de la Red Telegráfica Integrada, dependiente de la Dirección de Administración, que la comunicación entre sistemas y operaciones es exitosa.
	05	Coordina entre las Áreas Técnica y Operativa de la Empresa o Entidad con Telecomm las Pruebas en Desarrollo y las Pruebas de Certificación en Desarrollo.
	06	Vincula entre las Áreas Técnica y Operativa de la Empresa o Entidad con Telecomm, las Pruebas de Certificación de Producción, mismas que tendrán que ser posteriores a la firma del Contrato o Convenio.
	07	Vincula a los homólogos de las áreas de Capacitación de la Empresa o Entidad con Telecomm, con la coordinación de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, dependiente de la Dirección de la Red de Sucursales, a efecto de proponer y acordar temas, fechas y metodología de la capacitación; así como para establecer si la misma se realizará de manera presencial o en línea.
	08	Recibe notificación del Gerente de Capacitación, dependiente de la Dirección de Recursos Humanos de Telecomm, el calendario de capacitación.
	09	Entrega evidencias de pruebas exitosas al Subdirector de Nuevos Servicios y Mercados.
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE SUCURSALES	10	Recibe evidencias, analiza información y gira instrucción a la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio para coordinar la fecha de lanzamiento.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

8.- Procedimiento para Coordinar Información Especializada por cada Dirección de Área y Generación de Información que Contribuya a Consolidar la Propuesta del Nuevo Modelo de Negocio.

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

GERENTE COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO	11	Coordina fecha de lanzamiento entre las áreas técnica, operativa y comercial de Telecomm y sus homólogos de la Empresa o Entidad.
	12	Recibe confirmación del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, dependiente de la Dirección de la Red de Sucursales, de que se iniciará la prestación del servicio, y en su caso, esa Gerencia publica Circular Telegráfica que contiene reglas de operación del Nuevo Servicio.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

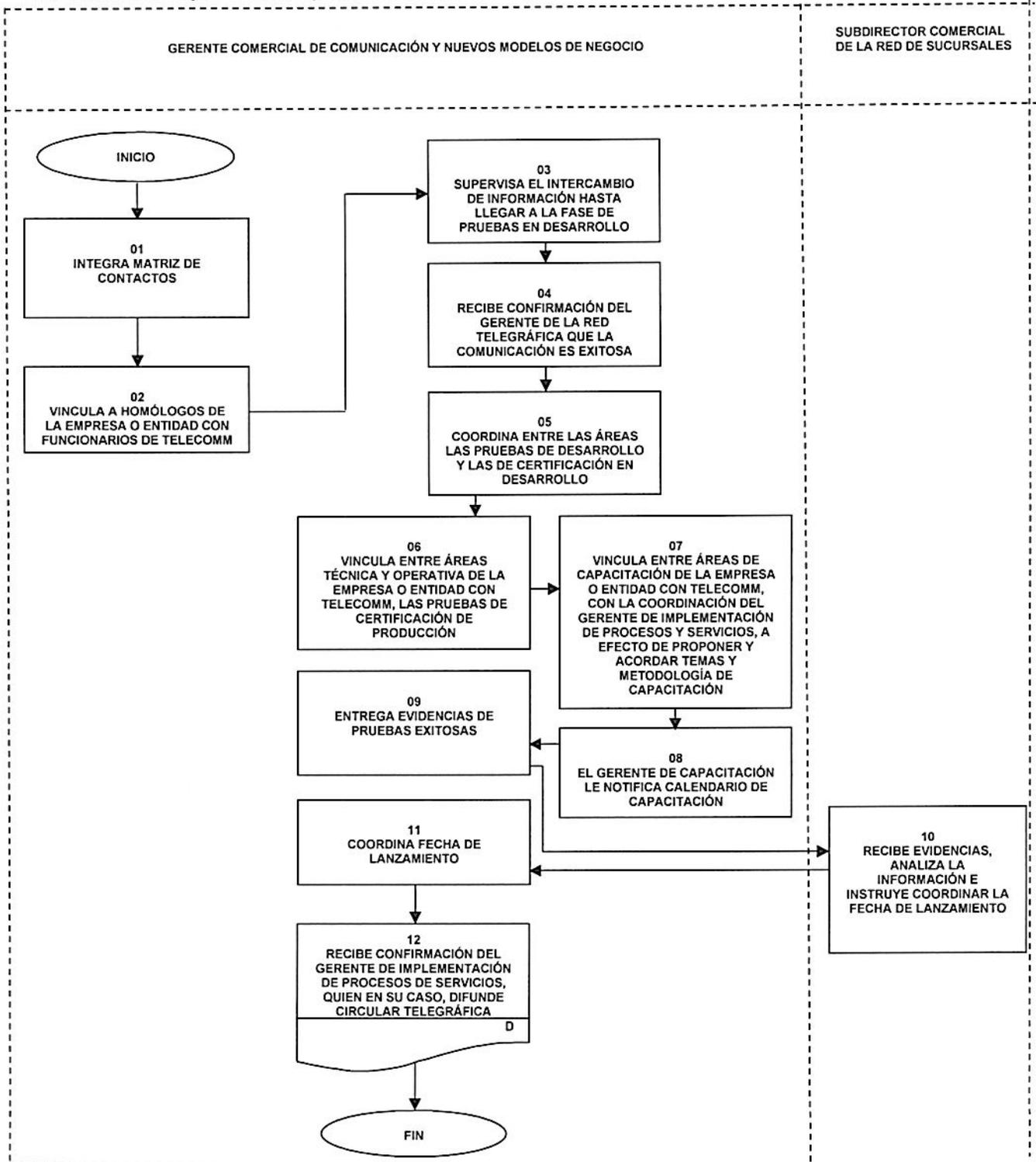
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

8.- Procedimiento para Coordinar Información Especializada por cada Dirección de Área y Generación de Información que Contribuya a Consolidar la Propuesta del Nuevo Modelo de Negocio.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

ANEXOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTIVIDAD.- Conjunto de operaciones afines y sucesivas ejecutadas por una misma persona o unidad responsable que contribuyen al logro de una o varias funciones.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.- Conjunto de órganos que auxilian al Ejecutivo Federal en la realización de la función administrativa; se compone de la administración centralizada y paraestatal que consigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

ADSCRIPCIÓN.- Acto o hecho de asignar a una persona al servicio de un puesto, o ubicar una unidad responsable dentro de otra de mayor jerarquía.

AGENTE COMERCIAL.- Persona que tiene por oficio gestionar las operaciones de venta en representación de otra persona o entidad a cambio de una comisión.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Se refiere al lugar en el cual tiene validez el documento con la participación de las áreas que lo aplican.

ANEXO.- Documento que forma parte integrante del Contrato y el cual contiene las Políticas y Procedimientos específicos Técnicos, Operativos, Financieros, Comercial y Tarifarios, que cada área que interviene en la prestación del Servicio, establece para suministrar dicho Servicio en el ámbito de su competencia.

ATRIBUCIÓN.- Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad responsable, mediante un instrumento jurídico o administrativo.

AUTORIDAD.- Derecho o poder de mandar, de hacerse obedecer. Organismo o persona que ejerce una potestad que le ha sido conferida legalmente para desempeñar una función pública o para dictar, al efecto, resoluciones cuya obediencia es indeclinable bajo la amenaza de una sanción y la posibilidad legal de su ejecución forzosa, en caso necesario.

CERTIFICACIÓN DE PRUEBAS EN DESARROLLO.- Serie de transacciones en desarrollo que se establecen previamente en una matriz para que las diferentes áreas (técnica, operativa, y el socio comercial), observen los resultados para determinar si es factible o no pasar a la etapa de pruebas de certificación en producción.

CERTIFICACIÓN DE PRUEBAS EN PRODUCCIÓN.- Serie de transacciones que se establecen en una matriz para que las diferentes áreas (técnica, operativa y socio comercial), observen los resultados para determinar si es factible o no dejar el servicio en producción.

CLIENTE.- Personas Físicas o Morales Nacionales o Extranjeras, así como las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal, o Municipal con las que se tiene firmado un Instrumento Jurídico.

COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.- A través de este servicio se ofrece a las empresas Públicas la recaudación de los diferentes servicios que recaban las Dependencias en nuestras sucursales en la República Mexicana, dentro de los servicios que se ofrece está el pago de luz, agua potable, impuestos, etc., haciéndoles llegar el monto de lo recaudado a través de transferencias electrónicas de fondos en la cuenta asignada por la propia Dependencia.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

CONTROL.- Es la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes.

COORDINACIÓN.- Proceso por el que procura la acción conjunta de dos o más partes entre sí, de tal manera que funcionen armónicamente y en concordancia, a efecto de obtener de cada unidad responsable, la máxima contribución para el logro de un propósito común.

CORREO ELECTRÓNICO.- Recurso electrónico que facilita la comunicación (envío/recepción de documentos), para agilizar los trámites correspondientes.

DECISIÓN.- Selección de una o varias opciones para satisfacer un propósito.

DIAGRAMA DE FLUJO.- Representación en forma gráfica de la secuencia lógica que siguen las actividades de un determinado procedimiento, mostrando las unidades administrativas que intervienen en el desarrollo del mismo, mediante símbolos convencionales se presenta la secuencia de cada una de las actividades por las que atraviesa una forma en sus diferentes tantos, y a través de los diversos puestos y/o unidades administrativas desde que se origina hasta que se archiva.

DOCUMENTO.- Escrito con que se prueba o hace constar una cosa. Testimonio de algún hecho que sirve de prueba.

D.O.F. - Diario Oficial de la Federación.

EFICACIA.- Elemento de medición de una organización, en cuanto a grado de realización de sus fines y objetivos, en el lugar, tiempo, calidad y cantidad de las metas y objetivos establecidos, sin importar los recursos empleados.

EFICIENCIA.- Logro de los fines y objetivos, cuidando la utilización de los recursos.

ENTORNO DEL MERCADO.- Situación que presenta la institución frente a su competencia, a su clientela, a políticas de precios o cualquier otro factor externo que afecte positiva o negativamente su posicionamiento en el mercado.

EMPRESA.- Usuario que es un prospecto para que contrate el servicio o cliente cautivo que ya cuenta con un contrato celebrado con el Organismo.

ESTATUTO ORGÁNICO.- Disposición que rige el funcionamiento del Organismo.

ESTRATEGIA ANUAL.- La Estrategia anual de comunicación social y/o Estrategia anual de promoción y publicidad.

ESTRATÉGICA Relativo a la estrategia. Arte de dirigir y coordinar las operaciones y acciones para alcanzar los objetivos en una entidad.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.- Unidades responsables que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigne la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

ESTANDARIZACIÓN.- Tipificación, normalización (conjunto de normas técnicas adoptadas por acuerdo entre productores y consumidores cuyo fin es unificar y simplificar el uso de determinados productos y facilitar la fabricación.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

FACULTAD.- Autoridad jurídica que tiene una persona de ejecutar bajo su responsabilidad, determinados actos administrativos.

FORMALIZAR.- Legalizar internamente los documentos para hacerlos oficiales en su aplicación y observancia.

GRANDES USUARIOS.- Es una modalidad del servicio de telegramas, en donde los clientes envían para su reparto, a partir de 301 telegramas en adelante en una sola exhibición.

HOMÓLOGOS.- Tipo de relación que puede darse en diversos ámbitos y que implica una paridad o semejanza. Dos personas que mantienen una relación homóloga, por lo tanto, ejercen la misma función, pero en Empresas o Entidades diferentes.

IMPLEMENTACIÓN.- Es la instalación de una aplicación informática, realización o la ejecución de un plan, idea, modelo, diseño o política.

INCLUSIÓN SOCIAL FINANCIERA.- Es el acceso y uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población.

INDICADOR DE GESTIÓN.- Medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o un servicio que permitan evaluar el desempeño y los resultados.

INSTRUMENTO JURÍDICO.- (Contrato o Convenio).- Acuerdo de voluntades con capacidad jurídica para adquirir obligaciones y derechos inherentes a los servicios que presta el Organismo que consta de clausulado y sus anexos.

INSTRUMENTO JURÍDICO CONTRACTUAL.- Contrato o Convenio. Acuerdo de voluntades con capacidad jurídica para adquirir obligaciones correlativas y derechos inherentes a los servicios que presta el Organismo, el cual consta de clausulado y sus anexos. El contrato es un tipo de acto jurídico de carácter bilateral en el que intervienen dos o más personas en representación de cada una de las partes.

LEY.- Conjunto de reglas dictadas por el legislador. Cualquier regla general y obligatoria a la que ha de someterse una sociedad.

MANUAL.- Documento administrativo de fácil manejo que se utiliza para brindar, en forma ordenada y sistemática, información de diversa índole para la operación de una organización.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.- Medio o instrumento de información en el que se consignan, en forma metódica, las actividades que deben seguirse para la realización de las funciones encomendadas a una unidad responsable de una dependencia o entidad. En ellos se describen, además, las diferentes unidades administrativas que intervienen y se precisa su responsabilidad y participación.

MARCO JURÍDICO.- Bases jurídicas a las que deben ceñirse las áreas de una entidad u organismo en el ejercicio de sus funciones, pueden ser leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y otros ordenamientos o normas emitidas por las autoridades competentes.

MATRIZ DE CONTACTO.- Directorio de datos personales (Nombre, Cargo, Número Telefónico, Extensión, Correo Electrónico, Domicilio de la Entidad o Empresa) de las personas que laboran en un área específica, mismas que serán el enlace para el desarrollo del proyecto en determinada área.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

MATRIZ DE PRUEBAS.- Detalle de transacciones que se establecen en un documento con el propósito de que diferentes áreas monitoreen como resultan al momento de ejecutarlas.

MÉTODO.- Modo de decir o hacer una cosa con orden y de acuerdo a ciertos principios. Procedimiento racional para llegar al conocimiento de la verdad y enseñarla.

MODELO DE NEGOCIO.- Conjunto de particularidades acordadas entre dos o más partes que establecen las condiciones detalladas de aspecto comercial, financiero, operativo y técnico, en las que se basará el funcionamiento de un negocio determinado.

MOI.- Manual de Organización Institucional.

NORMA.- Regla de conducta que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc. Generalmente conlleva una estructura de sanciones para quienes no la observen.

NORMATECA INTERNA DE TELECOMM.- Compendio de disposiciones internas presentadas en medios electrónicos para consulta de los servidores públicos de Telecomm y el público en general. Publicado en la página principal del sitio de internet del Organismo en la dirección electrónica: www.telecomm.gob.mx.

NUEVOS SERVICIOS.- Son aquellos que no se tiene definido el modelo de negocio y/o no se encuentran dentro del Portafolio de Servicios Financieros Básicos y Telegráficos del Organismo y que para su implementación se puede requerir desarrollar nuevas tecnologías asociadas al servicio, así como una nueva metodología y/o protocolo para la prestación del mismo.

OBJETIVO.- Expresión de un propósito que se pretende alcanzar para la organización, mediante una acción o conjunto de acciones.

ORGANISMO.- Telecomunicaciones de México. Entidad Pública, conjunto de oficinas, dependencias o empleos que conforman una institución.

ORGANIGRAMA.- Representación gráfica de la estructura orgánica que refleja en forma esquemática, la posición de las unidades administrativas responsables que la componen, los tramos de control, nivel jerárquico, canales de comunicación y líneas de mando.

PLAN DE VENTAS O PLAN COMERCIAL.- Documento en el que se establecen de manera prudente los cálculos acerca de las ventas esperadas en Telecomm por el concepto del servicio de cobranza por cuenta de terceros para el ciclo vigente, el cual se elabora a principio de cada año.

PROSPECTO.- Es un Cliente Potencial.

POLÍTICA.- Criterio de acción que es elegido como guía en el proceso de toma de decisiones en el ámbito administrativo.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS.- Es el listado de los Servicios Financieros Básicos que presta el Organismo.

PROCEDIMIENTO.- Es una serie de actividades relacionadas entre sí y cronológicamente, que muestra la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa quién, qué, cómo, cuándo, dónde y con qué se realiza cada una de las actividades. Los procedimientos deben estar integrados por: objetivo, normas de operación, descripción narrativa, diagramas de flujo,

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

formatos y demás documentos que describan las actividades que se realizan para la ejecución de un trabajo.

PROCESO.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO.- Resultado de un proceso.

PROYECTO.- Conjunto de actividades concretas, interrelacionadas y coordinadas entre sí, que se realizan con el fin de producir determinados bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades.

PRUEBAS DE COMUNICACIÓN.- La acción de dos partes para establecer comunicación tecnológica entre dos puntos o más para el intercambio de datos.

PRUEBAS EN DESARROLLO.- Serie de transacciones previamente establecidas en la “matriz de pruebas” que se realizan para que las diferentes áreas participantes (técnica, operativa y el socio comercial) observen los resultados con el propósito de resolver temas específicos o aprobar en caso de que las pruebas sean exitosas. En un ambiente controlado sin afectar la producción.

PRUEBAS EN PRODUCCIÓN.- Serie de transacciones previamente establecidas en la “matriz de pruebas” que se realizan para que las diferentes áreas participantes (técnica, operativa y el socio comercial) observen los resultados con el propósito de resolver temas específicos o aprobar en caso de que las pruebas sean exitosas. En un ambiente de producción (operación real).

PUESTO.- Unidad de trabajo específica e impersonal, constituido por un conjunto de operaciones que deban realizarse y aptitudes que debe reunir su titular u ocupante, en determinadas condiciones de trabajo.

RENOVACIÓN.- Acción mediante la cual se da continuidad a la relación jurídica sustentada mediante un contrato.

REGLAMENTO.- Colección ordenada de reglas o preceptos.

RENOVACIÓN.- Restablecimiento o reanudación de contratación del servicio o servicios que ofrece TELECOMM.

SFP .-Secretaría de la Función Pública.

SERVICIOS.- Son aquellas actividades que se realizan en favor de terceros y que se pretenden identificar con la marca, en este caso, los servicios que presta el Organismo y que se pretenden identificar con la marca Telecomm Telégrafos.

SIMBOLOGÍA.- Conjunto de símbolos convencionales empleados para la representación gráfica de una actividad y/o concepto.

SISTEMA.- Conjunto de elementos que interactúan entre sí para el logro de un fin específico.

UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE.-Cada uno de los órganos que integran una institución, con funciones y actividades propias que se distinguen y diferencian entre sí. Se conforma a través de una estructura orgánica específica y propia.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 20 AGO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

USUARIO.- Las personas físicas o morales, nacionales o extranjeras, así como las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal a las cuales se les prestan servicios en forma directa o por cuenta del Cliente en la Red Telegráfica o Agentes TELECOMM.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

R.
REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

FORMATOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la Institución			
Nombre Comercial			
Dirección Actual (domicilio fiscal)		No. Ext.	No. Int.
Colonia	Alcaldía	Ciudad o Población	Estado y Código Postal
Teléfono	Web-site	Correo Electrónico	

Datos Generales del Contacto Comercial

Nombre completo y Cargo		
Teléfono	Celular	Correo Electrónico
Nombre y cargo del Representante Legal	Nombre del Contacto del Área de Sistemas	Teléfono

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Antigüedad operando (Microfinancieras y/o empresas privadas)	Giro Comercial (Microfinancieras y/o empresas privadas)	Volumen promedio Mensual de Operaciones	Tipo de Servicio (Cobranza, Telegramas o Agente Comercial)
Esquema	Segmento de población al que va dirigido	Volumen Mensual aproximado para el Organismo	Ingreso Anual Aproximado para el Organismo
Cobro al Cliente <input type="checkbox"/>	Urbano <input type="checkbox"/>	Cobertura a Nivel Nacional (Indicar los Estados en donde se tiene presencia)	
Cobro al Usuario <input type="checkbox"/>	Rural <input type="checkbox"/>		
Cobro 50% - 50% <input type="checkbox"/>	Ambos <input type="checkbox"/>		
Tipo de Comunicación		Medios de difusión utilizados para promocionarse	
Bach <input type="checkbox"/>	Web Service <input type="checkbox"/>		
Tele pago <input type="checkbox"/>			
Conceptos por cobrar			

ANÁLISIS DEL CLIENTE

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

¿Qué otras empresas le brindan el servicio de cobranza al cliente?

¿Qué beneficio representa para Telecomm esta alianza?

¿Cuál es la tarifa que debe pagar el cliente por el servicio de otras empresas?

	Bancos	Tiendas de Conveniencia (OXXO, 7 ELEVEN, EXTRA, ETC.)	Farmacias Locales y Tiendas de Autoservicio
Cobro al Usuario en Ventanilla/ Cobro al Cliente			
Telecomm			

¿Cuáles son los horarios de servicio de nuestros competidores?

	Bancos	Tiendas de Conveniencia (OXXO, 7 ELEVEN, EXTRA, ETC.)	Farmacias Locales y Tiendas de Autoservicio
Cobro al Usuario en Ventanilla/ Cobro al Cliente			
Telecomm			

¿Cuáles son los servicios de nuestros competidores?

	Bancos	Tiendas de Conveniencia (OXXO, 7 ELEVEN, EXTRA, ETC.)	Farmacias Locales y Tiendas de Autoservicio
Cobro al Usuario en Ventanilla/ Cobro al Cliente			
Telecomm			

¿Tienen límite de depósitos por operación las otras empresas? Sí o No (En caso de tener un límite, indicar cuál es)

	Bancos	Tiendas de Conveniencia (OXXO, 7 ELEVEN, EXTRA, ETC.)	Farmacias Locales y Tiendas de Autoservicio
Cobro al Usuario en Ventanilla/ Cobro al Cliente			
Telecomm			

¿Qué tipo de sistema de comunicación maneja actualmente con la competencia?

Observaciones (Si tiene información que usted considere relevante acerca de su servicio y no está contemplada en las preguntas anteriores, favor de proporcionarla)

DATOS GENERALES DE LA GERENCIA

Nombre del Gerente Estatal	Nombre del Coordinador Comercial	Teléfonos y Extensión
Firma	Firma	

Área emisora Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	Fecha de Modificación AGOSTO DE 2022
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la Institución (1)			
Nombre Comercial (2)			
Dirección Actual (domicilio fiscal) (3)		No. Ext. (4)	No. Int. (5)
Colonia (6)	Alcaldía (7)	Ciudad o Población (8)	Estado y Código Postal (9)
Teléfono (10)	Web-site (11)	Correo Electrónico (12)	

Datos Generales del Contacto Comercial

Nombre completo y Cargo (13)		
Teléfono (14)	Celular (15)	Correo Electrónico (16)
Nombre y cargo del Representante Legal (17)	Nombre del Contacto del Área de Sistemas (18)	Teléfono (19)

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Antigüedad operando (Microfinancieras y/o empresas privadas) (20)	Giro Comercial (Microfinancieras y/o empresas privadas) (21)	Volumen promedio Mensual de Operaciones (22)	Tipo de Servicio (Cobranza, Telegramas o Agente Comercial) (23)
Esquema	Segmento de población al que va dirigido	Volumen Mensual aproximado para el Organismo (26)	Ingreso Anual Aproximado para el Organismo (27)
Cobro al Cliente <input type="checkbox"/> Cobro al Usuario <input type="checkbox"/> (24) Cobro 50% - 50% <input type="checkbox"/>	Urbano <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> (25) Ambos <input type="checkbox"/>	Cobertura a Nivel Nacional (Indicar los Estados en donde se tiene presencia) (28)	
Tipo de Comunicación		Medios de difusión utilizados para promocionarse	
Bach <input type="checkbox"/> Web Service <input type="checkbox"/> Tele pago <input type="checkbox"/>	(29)	(30)	
Conceptos por cobrar (31)			

Área emisora Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	Fecha de Modificación AGOSTO DE 2022
--------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

ANÁLISIS DEL CLIENTE

¿Qué otras empresas le brindan el servicio de cobranza al cliente?

32

¿Qué beneficio representa para Telecomm esta alianza?

33

¿Cuál es la tarifa que debe pagar el cliente por el servicio de otras empresas?

	Bancos	Tiendas de Conveniencia (OXXO, 7 ELEVEN, EXTRA, ETC.)	Farmacias Locales y Tiendas de Autoservicio
Cobro al Usuario en Ventanilla/ Cobro al Cliente	34	35	36
Telecomm		37	

¿Cuáles son los horarios de servicio de nuestros competidores?

	Bancos	Tiendas de Conveniencia (OXXO, 7 ELEVEN, EXTRA, ETC.)	Farmacias Locales y Tiendas de Autoservicio
Cobro al Usuario en Ventanilla/ Cobro al Cliente	38	39	40
Telecomm		41	

¿Cuáles son los servicios de nuestros competidores?

	Bancos	Tiendas de Conveniencia (OXXO, 7 ELEVEN, EXTRA, ETC.)	Farmacias Locales y Tiendas de Autoservicio
Cobro al Usuario en Ventanilla/ Cobro al Cliente	42	43	44
Telecomm		45	

¿Tienen límite de depósitos por operación las otras empresas? Si o No (En caso de tener un límite, indicar cuál es)

	Bancos	Tiendas de Conveniencia (OXXO, 7 ELEVEN, EXTRA, ETC.)	Farmacias Locales y Tiendas de Autoservicio
Cobro al Usuario en Ventanilla/ Cobro al Cliente	46	47	48
Telecomm		49	

¿Qué tipo de sistema de comunicación maneja actualmente con la competencia?

50

Observaciones (Si tiene información que usted considere relevante acerca de su servicio y no está contemplada en las preguntas anteriores, favor de proporcionarla)

51

DATOS GENERALES DE LA GERENCIA

Nombre del Gerente Estatal	Nombre del Coordinador Comercial	Teléfonos y Extensión
Firma 52	Firma 53	54

Área emisora Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	Fecha de Modificaci AGOSTO DE 2022	TCM-4710-F01-22
--------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------

REVISADO 7 9 AGO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

INSTRUCTIVO DE LLENADO FORMATO TCM-4710-F01-19

- 1.- Denominación del cliente prospecto
- 2.- Nombre comercial
- 3.- Domicilio del cliente prospecto (Calle)
- 4.- Anotar número exterior
- 5.- Anotar número interior, si aplica
- 6.- Anotar colonia
- 7.- Anotar Alcaldía
- 8.- Anotar ciudad o población
- 9.- Entidad Federativa y Código Postal
- 10.- Número telefónico
- 11.- Página web
- 12.- Dirección de correo electrónico
- 13.- Nombre completo y cargo
- 14.- Número telefónico en donde se le puede localizar
- 15.- Número de teléfono móvil en donde se le puede contactar
- 16.- Dirección de correo electrónico
- 17.- Nombre y cargo del representante legal
- 18.- Nombre del contacto técnico
- 19.- Teléfono del contacto técnico
- 20.- Se anota el tiempo que tiene la empresa desde que comenzó a operar (solo aplica para microfinancieras y empresas privadas)
- 21.- Se anota el giro de la empresa (solo aplica para microfinancieras y empresas privadas)
- 22.- Estimado de volumen promedio mensual que realiza la empresa
- 23.- Servicio solicitado, (Cobranza, Telegramas o Agente Comercial)
- 24.- Esquema de cobro
- 25.- Tipo de población a quien va dirigido el servicio
- 26.- Volumen estimado de captación para el Organismo
- 27.- Ingreso que representa el volumen anterior para el Organismo
- 28.- Mencionar los estados en donde la empresa tiene presencia
- 29.- Tipo de comunicación que utilizará el cliente
- 30.- Descripción de la publicidad que utiliza el cliente
- 31.- Conceptos de cobro
- 32.- Anotar si otras empresas brindan el mismo servicio que Telecomm
- 33.- Anotar el beneficio que representa para Telecomm la alianza con el cliente.
- 34.- Se anota el costo en bancos por el mismo servicio que se está solicitando
- 35.- Se anota el costo en tiendas de conveniencia por el mismo servicio que se está solicitando.
- 36.- Se anota el costo en farmacias y tiendas de autoservicio por el mismo servicio que se está solicitando.
- 37.- Se anotan los costos del organismo para realizar un análisis comparativo de los puntos anteriores de la competencia
- 38.- Horario de atención en bancos para el mismo servicio que se está solicitando
- 39.- Horario de atención en tiendas de conveniencia para el mismo servicio que se está solicitando
- 40.- Horario de atención en farmacias y tiendas de autoservicio para el mismo servicio que se está solicitando
- 41.- Se escriben los horarios de atención del organismo para poder realizar un análisis comparativo
- 42.- Se escriben los conceptos y/o servicios que cobran en los bancos
- 43.- Se escriben los conceptos y/o servicios que cobran en las tiendas de conveniencia
- 44.- Se escriben los conceptos y/o servicios que cobran en las farmacias locales y Tiendas de Autoservicio

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

- 45.- Se escriben los conceptos y/o servicios con los comparativos de los tres puntos anteriores que sirvan para hacer un análisis de la competencia
- 46.- Registrar el monto máximo a depositar, que ofrecen para el servicio de bancos
- 47.- Registrar el monto máximo a depositar, que ofrecen para el servicio en tiendas de conveniencia
- 48.- Registrar el monto máximo a depositar que ofrecen para el servicio en las farmacias locales y tiendas de autoservicio
- 49.- Anotar los costos que tiene Telecomm para los tres puntos anteriores, a fin de contar con datos para realizar un comparativo
- 50.- Anotar el tipo de comunicación que utilizan con la competencia: Web Service o Batch.
- 51.- Se anota alguna observación que se considere importante o información adicional
- 52.- En su caso nombre del Gerente Estatal
- 53.- Firma del Coordinador Estatal
- 54.- Teléfono y extensión

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

22 de noviembre de 2019		Fase 1		Fase 2		Fase 3		Fase 4										
Status Nuevos Contratos		Administrativa	Comercial	Comercial	Comercial	Jurídico	Jurídico	Técnica	Técnica	Comercial	Comercial	Financiera	Operativa	Comercial	Operativa			
Tip. Resp.:	MTI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
	ORG	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
	GOB	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
	TGU	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

TCM-4710-F03-22

Área emisora Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	Fecha de Modificación AGOSTO DE 2022
--------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

FORMA DE LLENADO FORMATO TCM-4710-F03-22

- 1.- Indicar de qué tipo de proyecto se trata
- 2.- Se anota el nombre del responsable del proyecto
- 3.- Se anota la denominación del cliente
- 4.- Si se cuenta con la fecha de contacto se anota o se indica con un punto que ya fue cubierto este aspecto.
- 5.- Si se cuenta con la fecha de presentación de servicio al cliente se anota de lo contrario solo se indica con un punto que ésta ya se realizó
- 6.- Si se cuenta con la fecha en que se entregó la documentación se anota, de lo contrario se indica con un punto que ya se tiene la información
- 7.- Se indica que ya se tiene el número de contrato y inserta como comentario el número asignado
- 8.- Se anota la fecha de solicitud de dictamen y en el comentario se anota oficio de solicitud y fecha y oficio con el cual se recibe dictamen
- 9.- Se anota la fecha de solicitud de desarrollo y se inserta comentario que contenga el número de oficio, así como datos de respuesta
- 10.- Se anota la fecha de solicitud de elaboración de anexo técnico y se inserta comentario que contenga número de oficio, fecha y número de oficio de respuesta
- 11.- Se anota la fecha de solicitud de elaboración de los anexos tarifario y Condiciones Generales y se inserta comentario que contenga número de oficio, fecha y número de oficio de respuesta
- 12.- Se anota la fecha de solicitud de elaboración del anexo financiero e inserta comentario que contenga número de oficio, fecha y número de oficio de respuesta
- 13.- Se anota la fecha de solicitud de elaboración del anexo operativo y se inserta comentario que contenga número de oficio, fecha y número de oficio de respuesta
- 14.- Fecha de registro en el sistema y se inserta comentario con el número de prefijo
- 15.- Fecha en que se entrega contrato al cliente para firma y se inserta comentario que describa el número de oficio
- 16.- Se anota fecha de emisión de la circular y número de ésta

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 29 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

INDICADOR

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 19 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

**DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL DE LA RED DE SUCURSALES
GERENCIA COMERCIAL DE COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO
AÑO DE APLICACIÓN**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
CONTRATOS VIGENTES	ASEGURAR LA CONTRATACIÓN	$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE EMPRESAS OPERANDO}}{\text{N}^\circ \text{ DE CONTRATOS VIGENTES}} = X\%$	AÑO DE ESTUDIO	QUE TODAS LAS EMPRESAS EN OPERACIÓN TENGAN CONTROL FORMALIZADO Y VIGENTE 100 %

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE..... (INDICAR DE QUE SE TRATA: porcentaje, volumen, etc.)	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE DE...														
NUMERADOR														
DENOMINADOR														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA Gerenta Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	NOMBRE Y FIRMA Subdirector Comercial de la Red de Sucursales	NOMBRE Y FIRMA Director de la Red de Sucursales

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	AGOSTO DE 2022

REVISADO 10 AGO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
PRESENTACIÓN DE DOCUMENTO Octubre de 2019	C. Nancy Brissa Tirado Ángel Gerente Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio	Ing. Esteban Olivares Pérez Encargado de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales	C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales	Modificación de Fondo: Toda vez que el área responsable de la norma cambio de nombre y de adscripción, la exGerencia Comercial de Servicios al Gobierno de la extinta Dirección Comercial, se cambió de adscripción a la Dirección de la Red de Sucursales, dependiente de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales con la denominación de "Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocios" (GCCNMN). y esta absorbió a la Gerencia de Nuevos Servicios y posteriormente también a la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Canales Comerciales de Servicio, con lo que se modificó el nombre que actualmente tiene. El presente documento modifica al "Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Servicios al Gobierno" TCM-3140-D01-15, con número de registro 351 de fecha 22 de Abril de 2015, conforme al Estatuto Orgánico de Telecomm, publicado
Área emisora		Fecha de Modificación		
Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio		AGOSTO DE 2022		

REVISADO 19 AGO. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
COMUNICACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**

NÚMERO:
TCM-4710-D01-22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHAS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				<p>el 14 de febrero de 2018 en el DOF, y a la nueva Estructura Orgánica del organismo, aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante oficios SSFP/408/1091/2018 y SSFP/408/DGOR/1427/2018 con vigencia organizacional a partir del 1º. de julio de 2018.</p>
<p>Segunda actualización Agosto de 2022</p>	<p>Lic. Ruth Fajardo González Gerente Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio</p>	<p>Lic. Braulio Quevedo Cardoso Subdirector Comercial de la Red de Sucursales</p>	<p>Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales</p>	<p>El presente documento sustituye al "Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio" TCM-4710-D01-20, con número de registro 351 de fecha 23 de abril de 2020, que se elabora con la finalidad de actualizar a los funcionarios actuales</p>

<p>Área emisora Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio</p>	<p>Fecha de Modificación AGOSTO DE 2022</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

REVISADO 19 AGO. 2022