



telecomm®

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO


**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DEL
SERVICIO DE
COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP. 2021 -

NOTA:

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

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO		NÚM. DE REGISTRO: TCM-4120-D01-21
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS		ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS
EXPEDICIÓN: JUNIO DE 2011	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO:

SEPTIEMBRE 23 DEL 2021

NÚMERO: 435

MODIFICACIÓN No. 3

SEPTIEMBRE DEL 2021

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA, CON NÚMERO IDENTIFICADOR TCM-4120-D01-21, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 435, DE FECHA SEPTIEMBRE 23 DE 2021.

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 23 SEP 2021** ✓

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

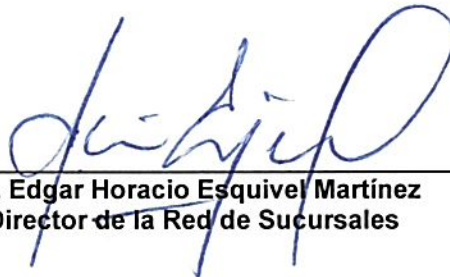
FECHA DE AUTORIZACIÓN:

SEPTIEMBRE DE 2021

MODIFICACIÓN No. 3

SEPTIEMBRE DE 2021

AUTORIZÓ:



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

REVISÓ:



Lic. Elsa Amalia Castellanos López
Subdirectora de Procesos y Supervisión

REVISÓ:



Mtra. María del Carmen Moncada Soto
Subdirectora

ELABORÓ:



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

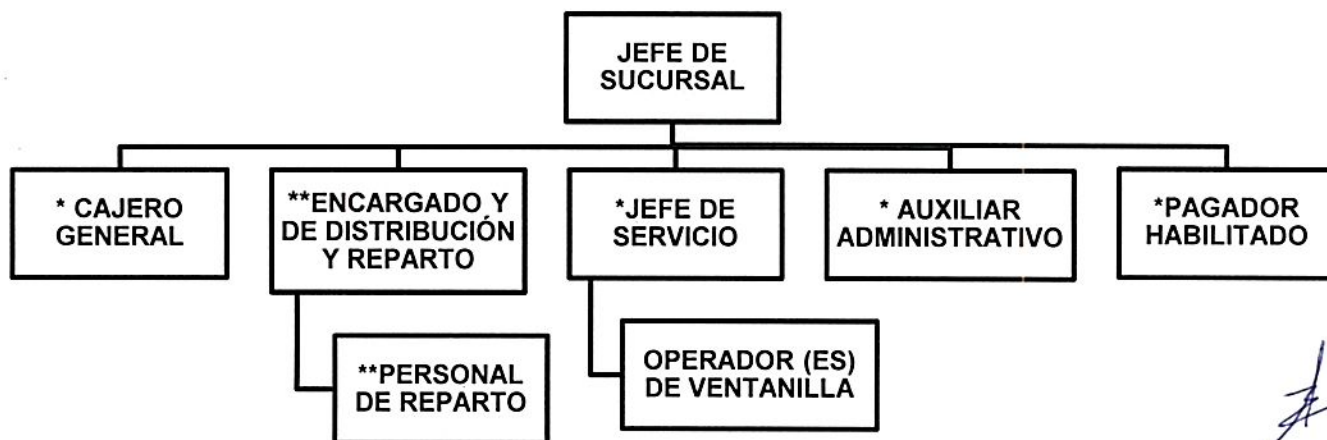
REVISADO 23 SEP 2021

ESTRUCTURA ORGÁNICA

SUCURSAL UNIPERSONAL



SUCURSAL MULTIPERSONAL



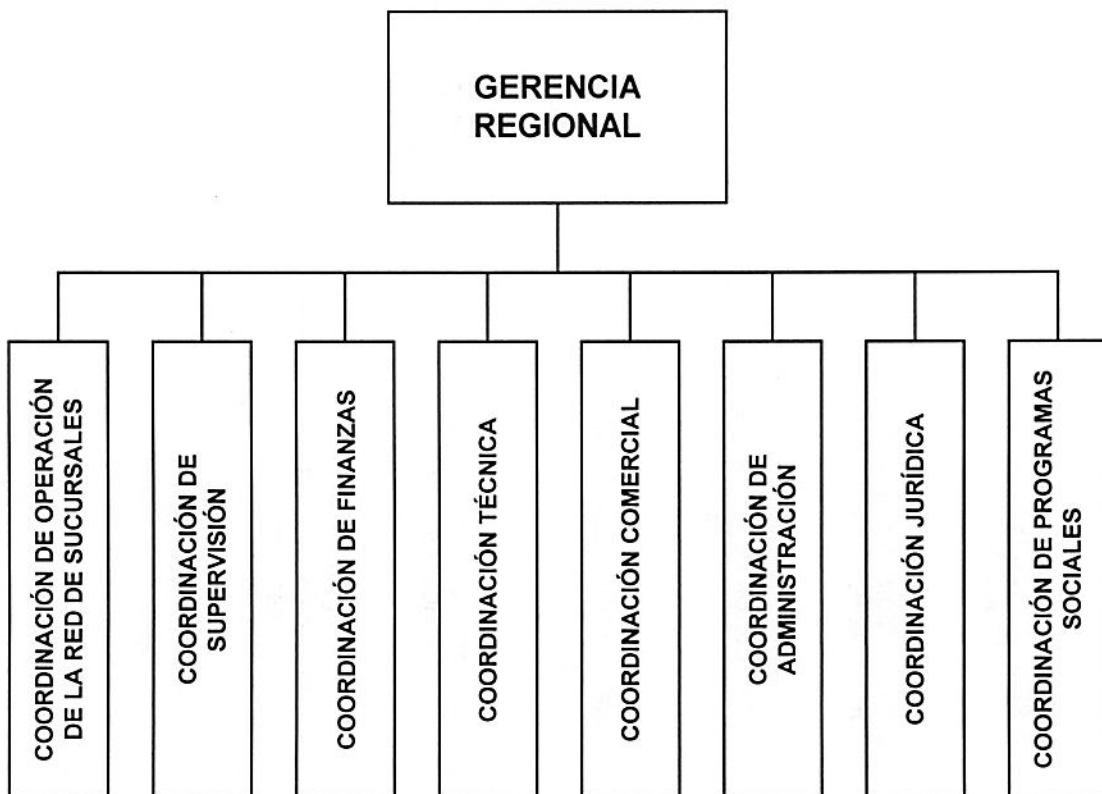
La plantilla de la sucursal variará de acuerdo con el número de empleados y a las necesidades del servicio de la misma.

* : Estos puestos serán opcionales.

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

REVISADO 23 SEP 2021

ORGANIGRAMA DE GERENCIA REGIONAL

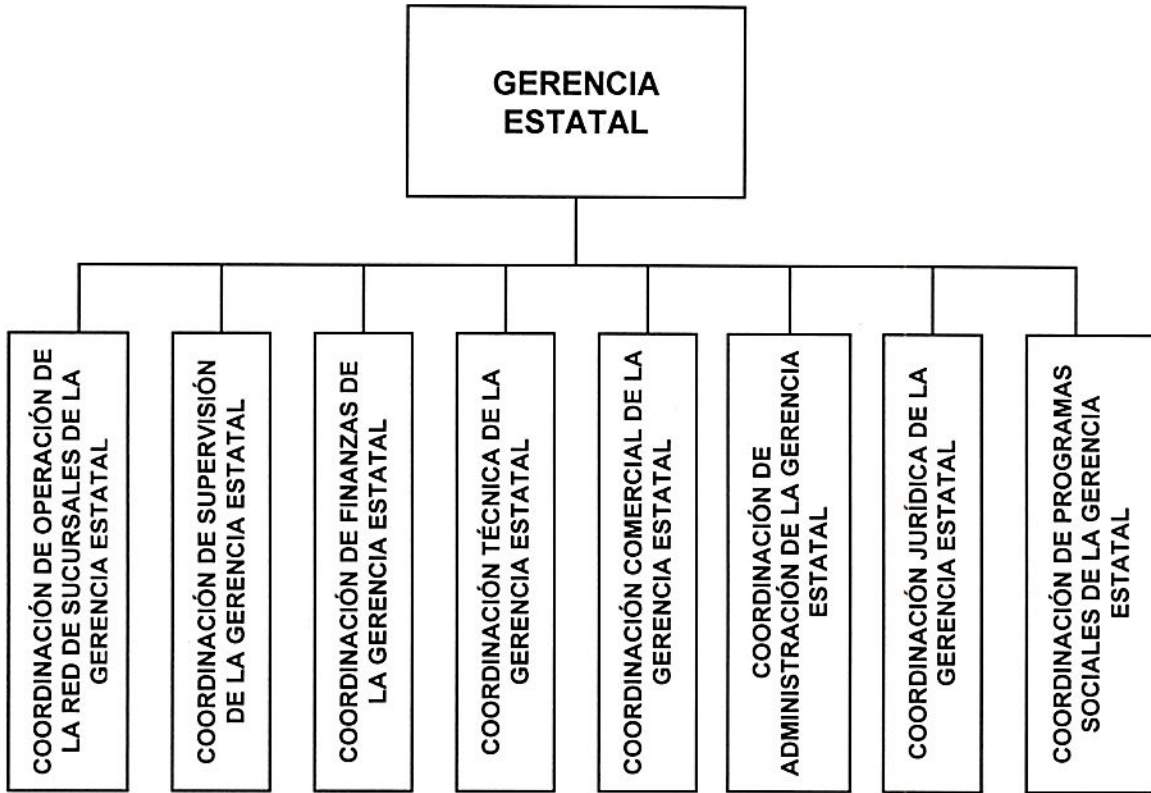


[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]

REVISADO 23 SEP 2021 *[Handwritten signature]*

ORGANIGRAMA DE GERENCIA ESTATAL



[Handwritten signature]

REVISADO 23 SEP 2021

Lic. Vicente Caballo, Paredo

[Handwritten signature]

[Handwritten mark] REVISADO 23 SEP 2021 *[Handwritten mark]*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

ÍNDICE

	HOJA
INTRODUCCIÓN.....	9
MARCO JURÍDICO.....	11
OBJETIVO.....	16
POLÍTICAS GENERALES.....	16
PROCEDIMIENTOS.....	21
A.- EXPEDICIÓN DE TELEGRAMA.....	22
1.- Procedimiento de expedición de Telegrama Nacional.....	25
2.- Procedimiento de expedición de Telegrama Gran Usuario en ventanilla.....	28
3.- Procedimiento de expedición de Fonotelegrama Nacional.....	32
B.- BUZONEO E IMPRESIÓN DE TELEGRAMAS Y FONOTELEGRAMAS.....	36
4.- Procedimiento de Buzoneo e Impresión de Telegramas.....	38
C.- TELEGRAMAS OFICIALES FRANCO.....	40
5.- Procedimiento de Expedición de Telegramas Oficiales Francos.....	43
6.- Procedimiento de Envío y Recepción de Acuses.....	45
7.- Procedimiento de Buzoneo y Entrega del Telegrama Oficial Franco.....	47
D.- ENTREGA DE TELEGRAMAS.....	49
8.- Procedimiento de entrega de Telegramas.....	52
9.- Procedimiento de marcado de los Telegramas entregados y no entregados.....	56
E.- CORTE DIARIO DEL OPERADOR Y REPORTE ESTADÍSTICO DE TELEGRAMAS.....	58
10.- Procedimiento de Corte Diario de Telegramas por Operador.....	59
11.- Procedimiento de Reporte Estadístico de Telegramas.....	61
F.- PROCEDIMIENTOS AUXILIARES DE LA OPERACIÓN.....	63
12.- Procedimiento de Modificación de Telegrama Nacional.....	65
13.- Procedimiento de Reenrutamiento de Telegrama Nacional.....	67
14.- Procedimiento de Consulta de Telegrama Nacional.....	69
15.- Procedimiento de Reversa de Telegramas.....	71
16.- Procedimiento de Reimpresión de Recibo de Telegrama Nacional.....	73
17.- Procedimiento de Reimpresión de Telegramas Buzoneados.....	75
18.- Procedimiento de Búsqueda de Código Postal.....	77
19.- Procedimiento de Altas, Bajas y Modificaciones de Código Postal.....	79
ANEXOS.....	81

9
/

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

GLOSARIO DE TÉRMINOS82

FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO85

CUADRO DE INDICADORES91

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL92

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el artículo 21, Fracción XI y 26, Fracción VII del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 14 de febrero de 2018, se indica que *corresponde a los Directores "elaborar y actualizar el Manual de Organización Institucional, de Procedimientos, de Servicios y los que sean competencia de su Unidad Administrativa"*. Asimismo, en el artículo 26 *Corresponde a la Dirección de la Red de Sucursales: Fracción VII "Establecer los procedimientos de operación y de supervisión de la Red de Sucursales"*.

Para la Actualización del presente documento, 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 identificadas con los números 5 y 7 que a la letra dicen:

5. "Supervisar el cumplimiento de los convenios y contratos establecidos con dependencias y empresas para la prestación del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo, y de comunicación telegráfica en las Gerencias Regionales y Estatales, así como su seguimiento correspondiente; y

7. "Establecer los procedimientos de operación y de supervisión de la red de sucursales".

Así mismo, el presente documento fue actualizado con base en la estructura orgánica del Organismo, aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante dictamen organizacional con número de oficio SRCI/UPRH/1253/2020 de fecha 6 de noviembre de 2020, y vigencia a partir del 15 de diciembre de 2019.

Telecomunicaciones de México tiene como misión "Proporcionar servicios integrales de telecomunicación, telegráficos y financieros básicos para la población, Dependencias Gubernamentales y empresas en todo el país, facilitando la inclusión social a través de sucursales y una red moderna de telecomunicaciones con cobertura satelital, fibra óptica e informática, a precios competitivos y altos estándares de calidad".

Por lo anterior, uno de los objetivos principales de Telecomm en su proceso de modernización, es diversificar la gama de servicios que presta a nivel nacional, a través de las Sucursales y que representen ingresos adicionales. Por esto, Telecomm ofrece el servicio de Comunicación Telegráfica, que incluye los Telegramas Nacionales, Telegramas de Grandes Usuarios, Telegramas Oficiales Francos y Fonotelegramas Nacionales, a través del sistema Sigitel, lo que permite a la población, radicada en la República Mexicana enviar mensajes en forma segura, rápida y económica.

El documento se integra de diversos apartados, donde el primer bloque proporciona al personal involucrado orientación sobre aspectos generales y específicos relativos al procesamiento operativo de los Telegramas y contiene el MARCO JURÍDICO que norma y sustenta la operación del servicio; el OBJETIVO general del manual; que manifiesta la importancia de su seguimiento y alcance; POLÍTICAS GENERALES que regulan los procesos, la actuación de los involucrados en el control y la consolidación de las operaciones.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

El segundo apartado contiene los procedimientos relativos a la expedición de Telegramas en sus modalidades de Telegrama Nacional, Telegrama Gran Usuario en ventanilla y Fonotelegrama Nacional, buzoneo e impresión de Telegramas y Fonotelegramas, Telegramas Oficiales Francos tanto su expedición, envío y recepción de acuses y su buzoneo y entrega. Los procedimientos de Entrega de Telegramas, el marcado de los Telegramas entregados y no entregados, corte diario del operador y reporte estadístico de Telegramas y los Procedimientos auxiliares de la operación, como lo son Modificación de Telegrama Nacional, Reenrutamiento de Telegrama Nacional, Consulta de Telegrama Nacional, Reversa de Telegramas, Reimpresión de Recibo de Telegrama Nacional, Reimpresión de Telegramas Buzoneados, Búsqueda de Código Postal y Altas, Bajas y Modificaciones de Código Postal.

Además incluye MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO; en el que se sustenta la legalidad del procedimiento, OBJETIVO ESPECÍFICO; que determina la finalidad del procedimiento, POLÍTICAS ESPECÍFICAS; que sustentan las acciones del procedimiento, área responsable de cada procedimiento, procedimientos y diagramas de flujo; que describen de forma sistemática las actividades y los responsables de cada uno.

Finalmente, el tercer bloque de anexos se refiere al glosario de términos; que define los conceptos que se manejan en el presente manual, formatos e instructivos de llenado; aplicables a la prestación del servicio de comunicación telegráfica; cuadro de indicadores de gestión; para medir el cumplimiento del procedimiento y por último el control de actualizaciones en el que se describen de manera detallada las modificaciones del documento.

La observancia de este manual es obligatoria para el personal de la Red de Sucursales, Gerencias Regionales y Estatales y Áreas Centrales involucradas en la operación del servicio de correspondencia telegráfica, ya que se establece el conjunto de normas y disposiciones operativas que proporcionan la información que debe conocer el personal responsable del servicio de Telegramas Nacionales, Grandes Usuarios y Fonotelegramas Nacionales. Asimismo, por obligatoriedad al artículo 20 de la Ley de Amparo, se presta el servicio de Telegramas Oficiales libres de pago para la autoridad competente. De igual forma se opera la franquicia telegráfica al Instituto Nacional Electoral. Por tal motivo, se exhorta al personal involucrado en este servicio, a observar el contenido de este manual en el desarrollo de sus actividades y enriquecerlo con sus aportaciones a fin de mantenerlo actualizado.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

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

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

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

1.- LEYES

- **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 2021).
- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de marzo de 2019).
- **LEY MONETARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 1931.
(Reforma y Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de enero de 2009).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1976.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2021).
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016).
- **LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021)
- **LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de junio de 2018).
- **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).

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

- **LEY GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2008.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2018).
- **LEY 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 23 de abril de 2021).
- **LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de abril de 1921.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 08 de diciembre de 2020).
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS.**
(Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018).
- **LEY FEDERAL DE SEGURIDAD PRIVADA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de octubre de 2011).
- **LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2012.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY DE SEGURIDAD NACIONAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de enero de 2005.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1980.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de diciembre de 2019).
Cuotas actualizadas por acuerdo DOF 24 de diciembre de 2020.
- **LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ELECTORALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2014.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de abril de 2020).
- **LEY DE AMPARO, REGLAMENTARIA DE LOS ARTÍCULOS 103 Y 107 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2013
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de junio de 2021).
- **LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017.
- **LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

2.- CÓDIGOS

- **CÓDIGO CIVIL FEDERAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1928.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2021).
- **CÓDIGO DE COMERCIO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de octubre de 1889.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de marzo de 2018).
Cantidades actualizadas por acuerdo al Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 2020.

3.- REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2010).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.
- **REGLAMENTO DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2014.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre de 2006.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de septiembre de 2014).
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de octubre de 2015.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de mayo de 2016).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.
- **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 de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

4.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º; 3º; 6º; 8º, FRACCIONES II Y XIII; 9º, PÁRRAFOS PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO; 10º FRACCIONES III Y VII; 12 Y 13; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII AL ARTÍCULO 10º, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELÉGRAFOS NACIONALES HOY DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (documento completo).**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011.
- **DECRETO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL.**
El vigente
- **DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE LA LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA; Y SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.

5.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Aprobado conforme al Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.
Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **LIBRO DE TARIFAS DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS Y DE SERVICIOS SATELITALES.**
Para su consulta bajo el resguardo de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.**
Secretaría de Economía. - Subsecretaría de Competitividad y Normatividad. - Dirección General de Normas.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Registrado el 28 de noviembre de 2012.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Registrado el 20 de diciembre de 2017.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Registrado el 04 de marzo de 2020.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES.**
Registrado el 11 de marzo de 2020.
- **CIRCULARES Y TELEGRAMAS CIRCULARES.**
Las vigentes
Publicadas en la página web interna <http://20.0.0.7>.
- **CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**
Los vigentes.
- **CONVENIO DE COLABORACIÓN Y APOYO PARA EL USO DE FRANQUICIAS TELEGRÁFICAS.**
El vigente.
Publicado en la página web del Instituto Nacional Electoral (INE).
<https://portal.ine.mx/actores-politicos/partidos-politicos-nacionales/franquicias-telegraficas/>
- **LINEAMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA, CORREO Y TELÉGRAFO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.**
Los vigentes.
Publicado en la página web de la Cámara de Diputados
<http://www.diputados.gob.mx/sedia/biblio/virtual/dip/normas.htm>
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización publicada en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México el 31 de octubre de 2018.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 'SEPT' 2021



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

OBJETIVO

Establecer las políticas, procedimientos y lineamientos que normen la operación en el otorgamiento del Telegrama Nacional, Fonotelegrama Nacional, Telegrama a Grandes Usuarios, Telegrama libre de pago y Telegrama de servicio interno, mediante la descripción detallada de responsabilidades y la representación gráfica de las actividades que se deberán seguir en las Sucursales, con el fin de garantizar eficiencia, agilidad y uniformidad en los servicios.

POLÍTICAS GENERALES

1. Telecomm prestará el servicio de comunicación telegráfica, en los términos de las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables que se enuncian en este manual, a través de la Red de sucursales.
2. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes tendrá a su cargo la regulación, inspección y vigilancia del servicio de Comunicación Telegráfica, conforme a lo establecido en el Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos, Capítulo I "Disposiciones Generales", en su artículo cuarto publicado el 28 de noviembre de 2006.
3. Las sucursales de la Red ofrecerán los servicios de Comunicación Telegráfica en las siguientes modalidades:
 - ✓ Telegrama Nacional (Foráneo, Urbano y Telegráfico Federal).
 - ✓ Fonotelegrama Nacional.
 - ✓ Telegrama a Grandes Usuarios (En Ventanilla y Empresarial).
 - ✓ Telegrama libre de pago (Oficial Franco y Franquicias Telegráficas).
 - ✓ Telegrama de servicio interno.
4. El personal de las sucursales cumplirá con los compromisos de servicio del Telegrama y Fonotelegrama Nacional, que se describen a continuación:
 - **OPORTUNO:**
Realizar el trámite de envío del Telegrama Nacional, en un máximo de cinco minutos a partir de que el cliente se presente en la ventanilla o inicie la llamada telefónica.
 - **AMABLE:**
Atender cordialmente al público en general y aclarar todas sus dudas relacionadas con el servicio que está solicitando.
 - **CONFIABLE:**
Asegurar la entrega del Telegrama al destinatario, en un tiempo máximo de 72 horas a partir de su expedición en la sucursal de origen. En caso de un Telegrama urgente, el tiempo será de 24 horas.
 - **HONESTIDAD:**
No se le solicitará propina ni se realizará ningún otro acto de corrupción para agilizar o proporcionar la atención del servicio.
 - **IMPARCIALIDAD:**
No se discriminará en ninguna circunstancia, ni se hará ninguna distinción entre los clientes para proporcionar el servicio por lo que respetará la fila que se genere en la sucursal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

5. El servicio de Telegrama se prestará al público en general, en las sucursales de la Red, en la ubicación, días y horarios de atención que serán determinados por el Gerente Regional o Estatal, de acuerdo con las características de la región o a las necesidades del servicio.
6. El servicio de Fonotelegrama se prestará en los teléfonos, días y horarios de atención establecidos por la Dirección de la Red de Sucursales, en conjunto con las Gerencias Regionales y Estatales involucradas en esta modalidad.
7. La expedición de cualquier Telegrama, en cualquiera de las sucursales de la Red, se cursará invariablemente en efectivo y en moneda nacional.
8. El Encargado de Distribución y Reparto coordinará el control del servicio que sale a reparto y del servicio devuelto, asimismo mantendrá actualizados los datos de la zona de reparto, considerando la distancia de recorrido que realiza el Personal de Reparto, para la entrega de los despachos, con la finalidad de conocer los tiempos de entrega, así como la distancia que abarcarán los repartos.
9. El Encargado de Distribución y Reparto o el Jefe de sucursal diariamente transmitirá y dispersará los Telegramas Nacionales, Grandes Usuarios y Fonotelegramas Nacionales recibidos en días y horarios laborables y en el caso de los recibidos que sean buzoneados después de las 15:00 horas se tramitarán al siguiente día hábil.
10. El Gerente Regional o Estatal solicitará ante la Subdirección de Procesos y Supervisión de la Dirección de la Red de Sucursales, la autorización para el inicio, modificación o cancelación del servicio de reparto en las sucursales de su jurisdicción.
11. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales informará a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios de la modificación del servicio de reparto para publicación del Telegrama Circular con la finalidad de hacerlo del conocimiento de la Red de sucursales.
12. El Jefe de la Sucursal autorizada para reparto, vigilará y supervisará la entrega de los mensajes en los horarios establecidos, realizada por el Personal de Reparto.
13. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Regional o Estatal vigilará diariamente, mediante el sistema informático, la entrega de los mensajes de cada una de las sucursales autorizadas para reparto.
14. Para la expedición y entrega de Telegramas y Fonotelegramas, ha quedado derogada la aceptación de Telegramas cuyos destinos se utilizaba Correos de México, conocido como "Líneas Extrañas", con excepción de los Apartados Postales. En ninguna circunstancia el personal de la sucursal utilizará el servicio mencionado.
15. El Operador de Fonotelegrama, Operador de ventanilla o Jefe de Sucursal, informará al cliente remitente sobre el costo de los servicios de Telegramas Nacionales, Grandes Usuarios y Fonotelegramas Nacionales.
16. Las tarifas aplicables a los servicios de Telegramas Nacionales serán las contenidas en el Libro Tarifario vigente. El sistema informático calculará de manera automática, el costo por cada Telegrama expedido en la ventanilla de la sucursal.
17. Los Telegramas Oficiales Francos se prestarán libres de costo a Organismos electorales, comités nacionales, regionales, estatales y distritales del Instituto Nacional Electoral (INE), al Poder Judicial y todos aquellos organismos dependientes del Gobierno Federal, que invocan la Ley de Amparo y que se encuentren registrados para obtener el beneficio de esta prerrogativa.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

De la expedición y entrega de amparos:

18. El Jefe de la Sucursal se asegurará que los Telegramas en los que se demande amparo, se transmitan y dispersen de manera inmediata, sin costo alguno para los interesados, aún fuera del horario establecido para este servicio, en caso contrario, se sancionará conforme al Código Penal aplicable en materia federal.
19. El Jefe de la Sucursal de destino se asegurará que los Telegramas en los que se demande amparo, se entreguen al destinatario de manera inmediata, aún fuera del horario establecido para este servicio, en caso contrario, se sancionará conforme al Código Penal aplicable en materia federal.
20. El Jefe de Sucursal, a petición de la autoridad competente, notificará su domicilio y teléfonos particulares (fijo y/o celular), con la finalidad de que cuando fuese requerida una transmisión de amparo fuera del horario de atención al público de la sucursal se puedan comunicar para realizar ésta.
21. Para cumplir con la expedición de amparos fuera del horario de atención de la sucursal, el personal autorizado en la Gerencia Regional o Estatal se presentará en las instalaciones de las mismas, para desbloquear la sucursal o dar de baja el cierre del Movimiento Diario de Fondos (MODIFO) y continuar con el trámite solicitado. Sin estas autorizaciones, el Jefe de Sucursal no realizará la transmisión del Telegrama solicitado.
22. El Jefe de Sucursal no podrá realizar la transmisión de amparos, después de las 22:00 horas y hasta las 7:00 horas del día siguiente (hora del centro); sin embargo, informará a la Autoridad solicitante el compromiso de que en cuanto el sistema informático lo permita, transmitirá el Telegrama, aun cuando la sucursal no tenga autorizadas guardias sabatinas, dominicales o días festivos. El Jefe de Sucursal solicitará la autorización correspondiente de la Gerencia Regional o Estatal para llevar a cabo este compromiso.

Del Sistema:

23. Todas las operaciones de Telegramas Nacionales, Grandes Usuarios, Oficiales Francos y Fonotelegramas Nacionales, deberán, invariablemente, procesarse en el sistema Informático.
24. En el sistema informático, los Telegramas Nacionales, Grandes Usuarios, Oficiales Francos y Fonotelegramas Nacionales, deberán mantener cualquiera de los siguientes estatus: "Entregado" y "No entregado".
25. El documento "Recibo de Expedición" de Telegramas, será generado automáticamente por el sistema y en caso de ser necesario, éste permitirá su reimpresión; la operación correspondiente quedará registrada en la base de datos central.
26. Los Gerentes Regionales, Gerentes Estatales, Coordinadores, Jefes de Sucursal, Operadores de Ventanilla y Operadores de Fonotelegrama, tendrán asignado un password para acceder al sistema. Dicho password es único, personal e intransferible, por lo que cada titular será responsable de su adecuado uso.
27. El Gerente Regional o Gerente Estatal mantendrá actualizado el registro en el sistema informático de altas y bajas de login y password del personal que labora en su unidad, así como la autorización del registro en el sistema informático de los Jefes de Sucursal, y éstos a su vez de los Operadores de Ventanilla o de Fonotelegrama.
28. El sistema permitirá a los Operadores de Ventanilla, a los Jefes de Sucursal, a los Gerentes Estatales y a los Gerentes Regionales la consulta de las operaciones procesadas por día o mes, siempre y cuando correspondan al ámbito de su competencia.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP. 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

Del personal de la Red de sucursales:

29. El secreto de la correspondencia telegráfica, sigilo telegráfico, es inviolable. Queda terminantemente prohibido a todos los empleados del Organismo, revelar todo o parte del contenido de un Telegrama, así como la existencia del mismo, salvo por instrucción judicial y las que las leyes señalen. Únicamente se proporcionará información al remitente y destinatario.
30. Será responsabilidad del Gerente Regional y/o Estatal, la revisión, actualización y captura, en forma permanente, de los códigos postales correspondientes a las zonas de reparto de cada sucursal autorizada para ello, adscrita a cada Gerencia.
31. El Gerente Regional y Estatal determinará el perímetro o límite para las zonas de entrega de los Telegramas de cada una de sus sucursales, tomando como base los códigos postales; en ningún caso, se podrá seccionar un código postal, la entrega será completa dentro del límite de los códigos postales, en la inteligencia de que cada sucursal de reparto tenga un radio de acción no mayor a 25 kilómetros de área de reparto, dependiendo de la situación orográfica de cada región y que los códigos postales que se encuentren en ese perímetro sean atendidos.
32. Será responsabilidad de los Gerentes Regionales y Estatales, darán seguimiento a través del sistema informático, que el servicio se entregue diariamente y que no exista servicio por "buzonear" o "marcar" o rezagado en su entrega.
33. Los operadores de ventanilla, Jefes y Jefas de Sucursal, Gerentes Regionales y Gerentes Estatales, realizarán los cortes diarios y mensuales de operación que les corresponda, los cuales pueden ser emitidos en cualquier momento por el sistema SIGITEL.
34. Los Gerentes Regionales y Estatales, en el ámbito de sus competencias, darán seguimiento al comportamiento del servicio de Telegrama que prestan las sucursales dentro de su jurisdicción, aplicando las medidas preventivas y correctivas necesarias para garantizar el oportuno y adecuado registro de las operaciones que se llevan a cabo en el sistema informático.
35. Será responsabilidad de los Gerentes Regionales y Estatales emitirán y analizarán con la periodicidad establecida, los reportes consolidados de las operaciones de Telegramas Nacionales y Grandes Usuarios, que genera el sistema informático, así como proporcionar oportunamente la información que al respecto requieran las Áreas Centrales.
36. Las copias de los recibos emitidos en la sucursal debido a la prestación del servicio de Telegrama, se conservarán en las Gerencias Regionales o Estatales correspondientes, hasta por cinco años como soporte de las operaciones (ingresos) realizadas en las sucursales de su jurisdicción, considerando lo dispuesto por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Del Alcance y la Aplicación del Manual:

37. Los Servidores Públicos que contravengan lo dispuesto en el presente Manual y en las circulares telegráficas respectivas se sancionarán conforme a las disposiciones legales aplicables.
38. La observancia de este manual será obligatoria para el personal de la Red de sucursales, Gerencias Regionales y Estatales y Áreas Centrales involucradas en la operación del servicio de correspondencia telegráfica, por lo cual se les exhorta a considerarlo en el desarrollo de sus actividades y a enriquecerlo con sus aportaciones para mantenerlo permanentemente actualizado.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

39. El Director de la Red de sucursales analizará y, en su caso, aprobará cualquier sugerencia de modificación al contenido de este manual, así como instruir su actualización.
40. Todos los casos no contemplados en este manual se resolverán por el Director de la Red de Sucursales, y en ausencia de éste, por el Subdirector de Procesos y Supervisión o el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

PROCEDIMIENTOS

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

A.- EXPEDICIÓN DE TELEGRAMA.

Marco Jurídico Especifico

- **CIRCULARES Y TELEGRAMAS CIRCULARES.**
Las vigentes.
- **CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**
Los vigentes.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Artículo 26, fracción I.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Registrado el 31 de octubre de 2018.
Función 1 de la Dirección de la Red de Sucursales.
Función 1 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Especifico

Establecer las políticas y el procedimiento que normen la expedición de Telegrama Nacional, Telegramas a Grandes Usuarios y Fonotelegrama Nacional, con el fin de garantizar eficiencia, agilidad y uniformidad en esta operación en las sucursales.

Políticas Específicas

1. Las sucursales de la Red prestarán el servicio de expedición de Telegrama Nacional, Fonotelegrama Nacional y Telegramas a Grandes Usuarios en los horarios establecidos.
2. El Operador de Fonotelegrama, Operador de Ventanilla o Jefe de Sucursal cumplirá con los compromisos de servicio en la expedición de Telegrama y Fonotelegrama Nacional, para asegurar la satisfacción del cliente.
3. En el servicio de Fonotelegramas:
 - a. Únicamente prestará el servicio de Fonotelegramas Nacionales a clientes que cuenten con una línea telefónica contratada con la(s) empresa(s) con las que el Organismo haya celebrado contrato.
 - b. Se proporcionará el servicio de Fonotelegramas sólo a llamadas efectuadas desde teléfonos particulares o comerciales. Por lo tanto, no se dará servicio a teléfonos públicos, privados, celulares o restringidos.
 - c. El Operador de Fonotelegrama, Operador de Ventanilla o Jefe de Sucursal solicitará al cliente el número telefónico completo (10 dígitos) incluida la clave lada de la localidad de la cual está hablando para prestar el servicio.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

- d. El Operador de Fonotelegrama, Operador de Ventanilla o Jefe de Sucursal preguntará al cliente si está autorizado a enviar Fonotelegramas, en caso contrario no se le podrá proporcionar el servicio solicitado.
4. El Operador de Ventanilla o de Fonotelegrama confirmará con el remitente, los datos del destinatario y toda la información proporcionada, para que la gestión de Telegramas Nacionales, Grandes Usuarios y Fonotelegramas Nacionales, se efectúe con eficiencia, en tiempo, forma y se garantice la entrega del Telegrama al destinatario.
 5. El Operador de Fonotelegrama, Operador de Ventanilla o Jefe de Sucursal, confirmará con el cliente los datos del destinatario para que la gestión del Telegrama Nacional con contestación pagada se efectúe con eficiencia, verificando el domicilio, código postal y que se cuente con servicio de reparto.
 6. El Operador de Fonotelegrama, Operador de Ventanilla o Jefe de Sucursal, en ninguna circunstancia alterará o modificará el texto del Telegrama.
 7. Invariablemente el Operador de Ventanilla o de Fonotelegrama deberá preguntar al cliente remitente si desea enviar su Telegrama o Fonotelegrama con el servicio de "Contestación Pagada" o "Acuse de Recibo".
 8. El Operador de Ventanilla o de Fonotelegrama informará al cliente remitente sobre el costo del servicio del Telegrama o Fonotelegrama que esté transmitiendo. El sistema informático realizará la tasación automáticamente, en apego a las tarifas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y conforme a la normatividad aplicable a la tasación y cómputo de palabras de los Telegramas.
Sí el cliente acepta el costo:
 - a. El Operador de Fonotelegrama, Operador de Ventanilla o Jefe de Sucursal, cobrará el servicio únicamente en efectivo y moneda nacional, imprimirá el recibo, para transmitir el Telegrama y recabará la firma de aceptación del cliente.
 - b. Para el caso de Fonotelegramas, el Operador de Fonotelegrama, Operador de Ventanilla o Jefe de Sucursal sólo deberá transmitir el Telegrama e informará que el cargo se realizará a través del recibo telefónico.
 9. En el servicio de Fonotelegrama, cuando un número telefónico sea rechazado (teléfono público, celular, etc.) para prestarle el servicio de Fonotelegramas Nacionales, el Operador de Fonotelegrama, Operador de Ventanilla o Jefe de Sucursal informará al cliente remitente, de manera amable y cortés, la razón por la cual no es posible prestarle el servicio solicitado.
 10. Cuando un número telefónico sea rechazado por el sistema de Telecomm por instrucciones de la empresa telefónica con quién Telecomm tiene contrato, para prestarle el servicio de Fonotelegramas Nacionales, el Operador de Fonotelegrama, Operador de Ventanilla o Jefe de Sucursal informará al cliente remitente, de manera amable y cortés, la razón por la cual no es posible prestarle el servicio solicitado.
 11. El Operador de Ventanilla o el Jefe de sucursal utilizará la opción de búsqueda de código postal, cuando el remitente desconozca el código postal de destino.
 12. El Operador de Fonotelegrama, Operador de Ventanilla o Jefe de Sucursal, informará al cliente su número de Telegrama por la operación, para cualquier aclaración posterior.
 13. La expedición de Telegrama en sus diferentes modalidades, se llevará a cabo en un máximo de cinco minutos a partir de que el cliente se presente en la ventanilla o inicie la llamada telefónica.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

14. Para todos los casos no previstos en este procedimiento, el Gerente Regional o Estatal definirá las acciones procedentes.

Área Responsable del Procedimiento

- Sucursal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

1.- Procedimiento de Expedición de Telegrama Nacional.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL.	01	Recibe al cliente que se presenta a solicitar el servicio de Telegrama Nacional.
	02	Realiza el Procedimiento de Acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	03	Selecciona del "menú de Telegramas" la opción "Telegramas Nacionales" y hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "captura de Telegramas" con el formato "Telegrama Nacional".
	04	Pregunta al cliente el código postal de destino del Telegrama solicitado.
	05	No conoce el código postal de destino, realiza el Procedimiento de Búsqueda de Código Postal, continua en la actividad 06.
	06	Si conoce el código postal de destino, captura el código postal en el campo correspondiente y verifica si es válido para reparto.
	07	No es válido para reparto, notifica al cliente que no es posible prestar el servicio porque no existe reparto en ese código postal y continúa con la actividad 16.
	08	Si es válido para reparto, solicita al cliente la información requerida, la captura en los campos correspondientes y continúa con la actividad 9.
	09	Verifica con el cliente los datos proporcionados.
	10	Hace clic en "tasar", aparece la "tasación del servicio", informa al cliente el costo del mismo y solicita el importe del servicio.
	11	Recibe del cliente el importe por el servicio, hace clic en "enviar" y aparece en la pantalla el "recibo de expedición Telegrama Nacional".
	12	Imprime el "recibo de expedición Telegrama Nacional".
	13	Solicita firma de conformidad al cliente en el espacio "remitente" del "Recibo..." (Original y copia).

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

1.- Procedimiento de Expedición de Telegrama Nacional.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL.	14	Recibe del remitente el "recibo..." firmado (original y copia), firma en el espacio "Operador de Ventanilla" y estampa sello de la sucursal.
	15	Entrega original del recibo correspondiente al remitente y conserva copia para efectos de contabilidad y posibles aclaraciones.
	16	Aplica el Protocolo de Atención al Cliente en Ventanilla Telefónica para despedirse del cliente.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

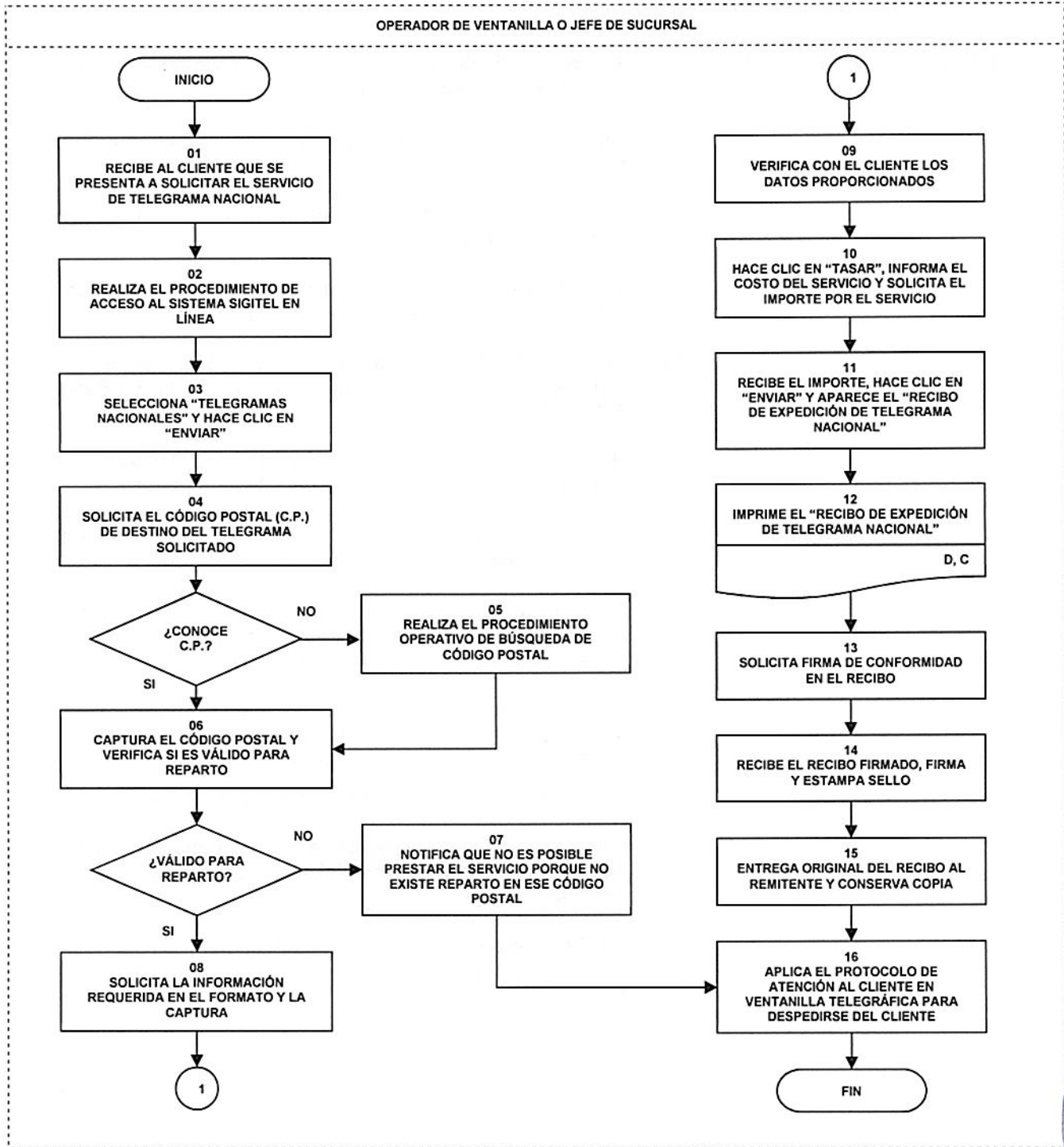
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

1.- Procedimiento de Expedición de Telegrama Nacional.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

2.- Procedimiento de Expedición de Telegrama Gran Usuario en Ventanilla.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL.	01	Recibe al cliente que se presenta a solicitar el servicio de Telegrama a Grandes Usuarios.
	02	Realiza el Procedimiento de "Acceso al Sistema Sigitel en Línea".
	03	Selecciona la opción "Telegramas Grandes Usuarios Nacionales" y hace clic en "enviar".
	04	Aparece en la pantalla el campo "indique número de usuario", teclea el número de usuario y hace clic en "enviar".
	05	Aparece en la pantalla el formato "Telegramas Grandes Usuarios" y solicita al cliente el código postal de destino del Telegrama.
	06	No conoce el código postal, realiza el Procedimiento de Búsqueda de Código Postal. Pasa a la actividad No. 7.
	07	Si conoce el código postal, captura el código postal en el campo correspondiente y espera su validación.
	08	No es válido el código postal para reparto, notifica que no es posible prestar el servicio porque no existe reparto en ese código postal y continúa con la actividad 18.
	09	Si es válido el código postal para reparto, solicita la información requerida, la captura en los campos correspondientes y continúa en la actividad 10.
	10	Verifica con el cliente los datos proporcionados.
	11	Selecciona "Tasar", aparece en la pantalla la Tasación del Servicio, informa el importe del servicio y solicita el importe del servicio prestado.
	12	Recibe el importe del servicio, hace clic en "Enviar" y aparece en la pantalla el "Recibo de Expedición de Telegrama Nacional".
	13	Imprime el "Recibo de Expedición de Telegrama Nacional".

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP. 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

2.- Procedimiento de Expedición de Telegrama Gran Usuario en Ventanilla.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL.	14	Solicita firma de conformidad al cliente en el espacio "Remitente" del "Recibo..." (Original y copia).
	15	Recibe del Remitente el "Recibo..." firmado (Original y copia) y firma en el espacio "operador de ventanilla" y pregunta si desea enviar otro Telegrama.
	16	No es el último Telegrama, selecciona "Atrás" hasta regresar al formato "Telegramas Grandes Usuarios" y continúa con la actividad 05.
	17	Si es el último Telegrama, entrega los originales de los Recibos, conserva las copias para efectos de contabilidad y posibles aclaraciones.
	18	Aplica el Protocolo de Atención al Cliente en Ventanilla Telegráfica para despedirse del cliente.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

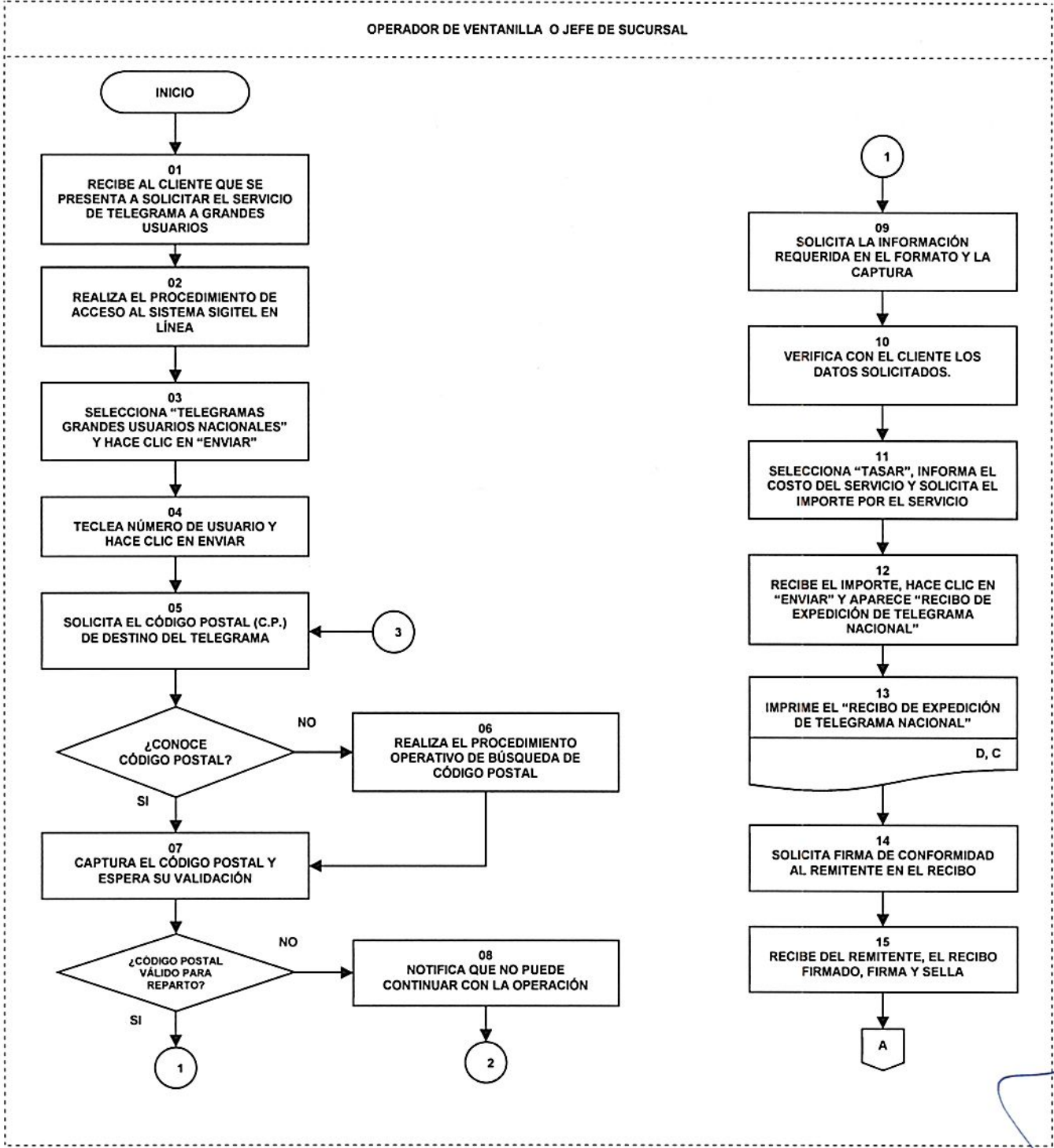
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

2.- Procedimiento de Expedición de Telegrama Gran Usuario en Ventanilla.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

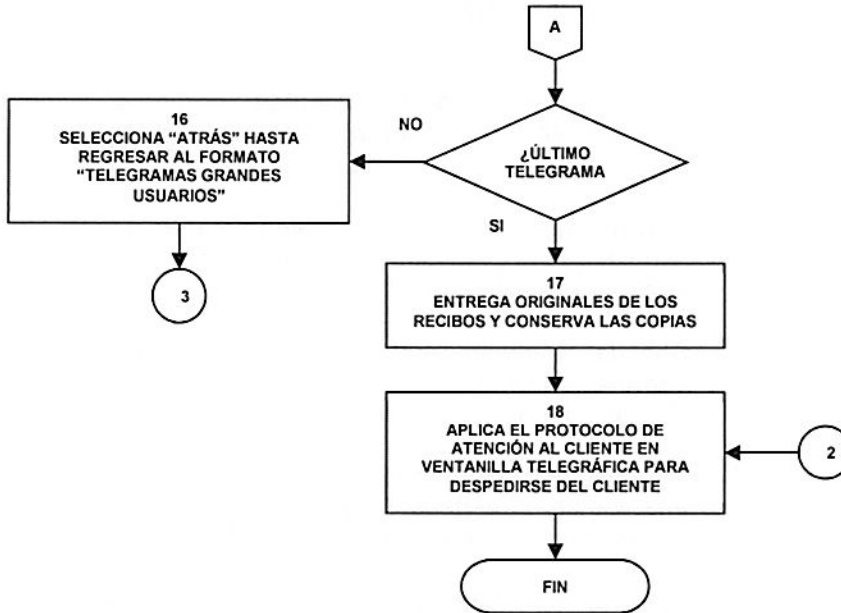
REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

2.- Procedimiento de Expedición de Telegrama Gran Usuario en Ventanilla.

OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

3.- Procedimiento de Expedición de Fonotelegrama Nacional.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE FONOTELEGRAMA, OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL.	01	Realiza el Procedimiento de Acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Contesta llamada telefónica del cliente que desea enviar un Telegrama Nacional.
	03	Informa que sólo se aceptan números telefónicos que pertenezcan a las compañías con las que tenga contrato Telecomm.
	04	Selecciona la opción "Fonotelegrama Nacional", hace clic en "enviar", solicita al cliente el número telefónico de donde habla y lo captura en el campo "digite".
	05	Solicita al cliente repita el número telefónico para verificar, captura el mismo número telefónico en el campo "repita", hace clic en "enviar" y espera que el Sigitel lo valide.
	06	No valida el número telefónico, notifica la razón del bloqueo que aparece en la pantalla "Información", se disculpa por no prestar el servicio y continúa en la actividad 19.
	07	Si valida el número telefónico, solicita el código postal (C.P.) de destino al cual será dirigido el Telegrama, en la pantalla "captura de Telegramas".
	08	No conoce el código postal, realiza el Procedimiento de búsqueda de Código Postal. Pasa a la actividad No. 9.
	09	Si conoce el código postal, captura el código postal en el campo correspondiente y espera la validación del Sistema.
	10	No valida código postal, notifica que no es posible prestar el servicio porque está habilitado para reparto y continúa con la actividad 19.
	11	Si valida código postal, solicita los datos requeridos por el sistema y los captura.
	12	Verifica con el cliente los datos proporcionados.
	13	Selecciona "tasar", aparece la tasación del servicio, informa el importe del servicio y solicita su aceptación.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

3.- Procedimiento de Expedición de Fonotelegrama Nacional.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE FONOTELEGRAMA, OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL.	14	No acepta la tasación, notifica que la operación no se puede realizar y continúa con la actividad 19.
	15	Si acepta la tasación, hace clic en "ok", selecciona la opción "enviar" para su registro en la base de datos del sistema informático y aparece ventana con mensaje "¿desea enviar este mensaje?"
	16	No acepta, selecciona "cancelar", regresa a la pantalla "Fonotelegrama Nacional" y regresa a la actividad 11.
	17	Si acepta, selecciona "aceptar", aparece la pantalla del "recibo de expedición de Fonotelegrama Nacional".
	18	Notifica el número de Telegrama, para futuras aclaraciones.
	19	Agradece su preferencia y se despide del cliente.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

[Handwritten signature]
9

[Handwritten signature]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

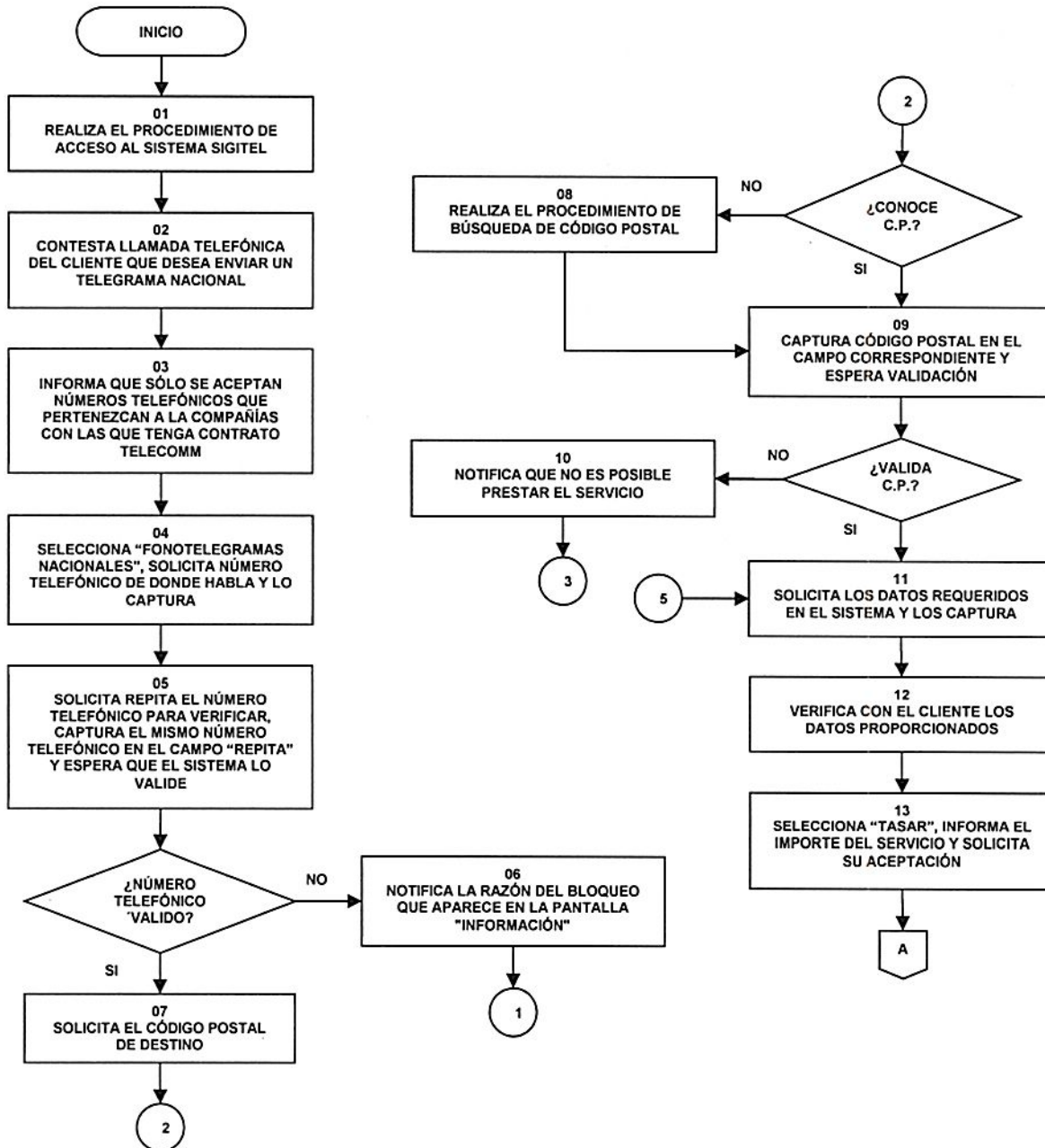
REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

3.- Procedimiento de Expedición de Fonotelegrama Nacional.

OPERADOR DE FONOTELEGRAMA, OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

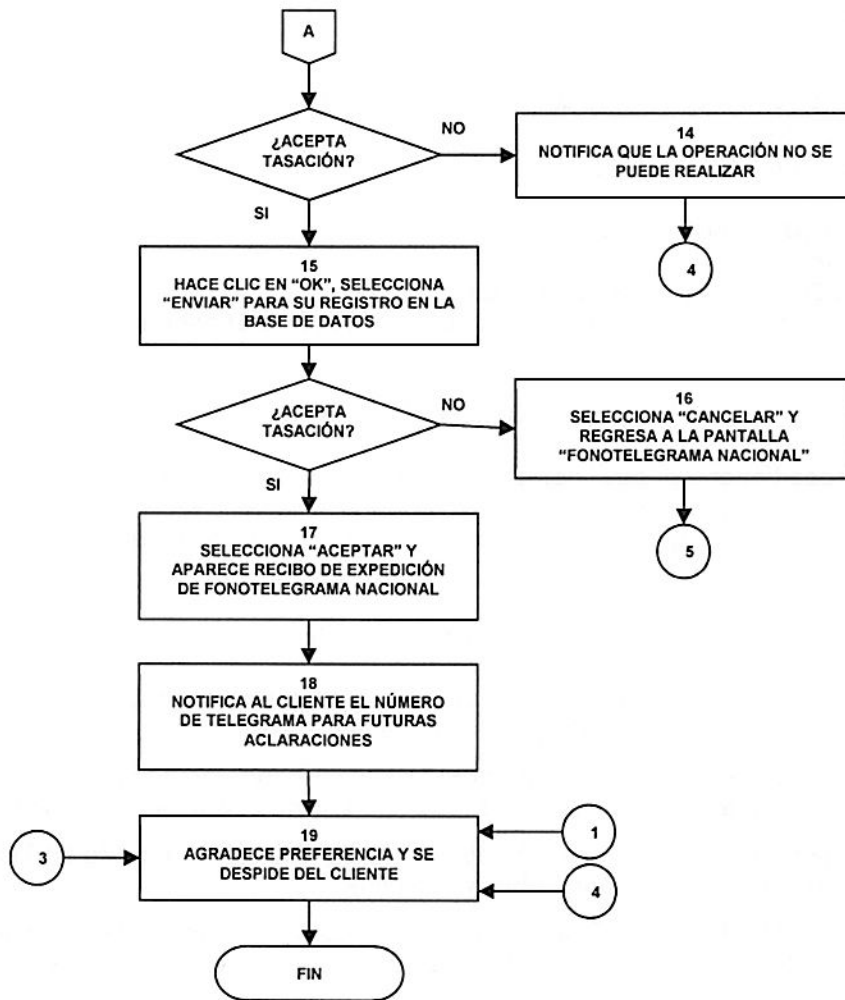
REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

3.- Procedimiento de Expedición de Fonotelegrama Nacional.

OPERADOR DE FONOTELEGRAMA, OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

B.- BUZONEO E IMPRESIÓN DE TELEGRAMAS Y FONOTEGRAMAS.

Marco Jurídico Específico

- **CIRCULARES Y TELEGRAMAS CIRCULARES.**
Las vigentes.
- **CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**
Los vigentes.
- **ESTATUTO ORGANICO DE TELECOMINUCACIONES DE MÉXICO.**
14 de febrero de 2018.
Artículo 26, fracción I.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.**
31 de octubre de 2018.
Función 1 de la Dirección de la Red de Sucursales.
Función 1 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Establecer los procedimientos que normen la operación de buzoneo e impresión de Telegramas Nacionales, Telegramas Grandes Usuarios y Fonotelegramas Nacionales, en cualquiera de sus modalidades, con el fin de garantizar eficiencia, agilidad y uniformidad en esta operación en las sucursales.

Políticas Específicas

1. Únicamente podrán buzonear el servicio de Telegramas Nacionales, el Operador de ventanilla, el Encargado de Distribución y Reparto y/o el Jefe de Sucursal.
2. El Encargado de Distribución y Reparto podrá buzonear paquetes de hasta 50 mensajes a la vez, por lo que deberán repetir el buzoneo hasta terminar el servicio pendiente de recibir.
3. El tiempo estimado para llevar a cabo la impresión, dependerá del número de Telegramas, estimando un aproximado de 30 segundos por cada uno de ellos.
4. El Encargado de Distribución y Reparto de la Sucursal de destino será el responsable de vigilar la recepción de Telegramas, por lo menos cada hora, para su buzoneo e impresión oportunos.
5. El Encargado de Distribución y Reparto de la sucursal de destino imprimirá cada Telegrama en el formato universal de un solo tanto TCM-4100-F01-21 y se imprimirá primero el "comprobante de entrega (mensajero)" y después el Telegrama a entregar.
6. Una vez que el Telegrama fue buzoneado, el Jefe de Sucursal de origen, no podrá realizar algún cambio o modificación de ningún concepto debido a que ya se imprimió, por lo que habrá de considerarse lo siguiente:

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

- El sistema permitirá realizar modificaciones únicamente en los nombres del destinatario y/o del remitente de los Telegramas Nacionales, siempre y cuando el remitente solicite dichas modificaciones y las procese el Jefe de Sucursal de origen, una vez que haya verificado que el Telegrama está vigente.

Área responsable del procedimiento

- **Sucursal.**



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

4.- Procedimiento de Buzoneo e Impresión de Telegramas.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO O ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN Y REPARTO.	01	Realiza el procedimiento de acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Selecciona la opción "Buzonear Servicio de Telegramas", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "Recibir Servicio de Telegramas de la sucursal: ##### (registro automático)".
	03	Selecciona la opción "Telegramas de fechas atrasadas", teclea la fecha deseada, hace clic en "enviar", aparece la pantalla "Telegramas para reimprimir" con los datos de los Telegramas que se desea imprimir.
	04	Imprime los Telegramas seleccionados.
	05	Hace clic en "regresar" para la pantalla "Recibir Servicio de Telegramas de la sucursal: ##### (registro automático)".
	06	Selecciona la opción "Telegramas Pendientes", hace clic en "enviar", aparece la pantalla "Recibo de Entrega de Mensajes / Telegramas..." con los datos de los Telegramas.
	07	Imprime el Telegrama pendiente correspondiente, en original y copia.
	08	Selecciona "regresar" o "atrás" para salir de la opción.
	09	Conserva impresiones para su uso posterior.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

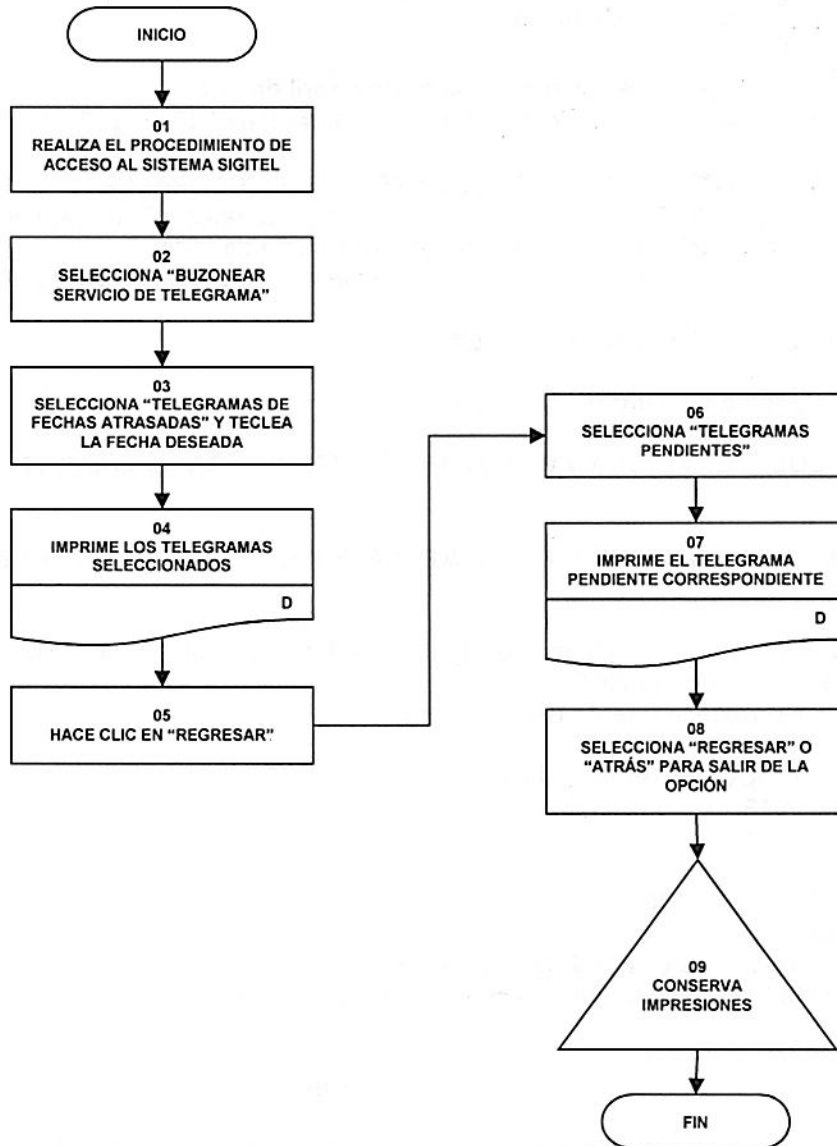
REVISADO 2.3 - SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

4.- Procedimiento de Buzoneo e Impresión de Telegramas.

JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO O ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN Y REPARTO



9
/

[Handwritten signature]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

C.- TELEGRAMAS OFICIALES FRANCOS.

Marco Jurídico Específico

- **LEY DE AMPARO, REGLAMENTARIA DE LOS ARTÍCULOS 103 Y 107 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**
Artículos 20, 28, 140 y 243.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2013.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018).
- **LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ELECTORALES**
Artículo 189, Fracción 1 del Capítulo II De las Franquicias Postales y Telegráficas
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2014.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de abril de 2020).
- **CIRCULARES Y TELEGRAMAS CIRCULARES.**
Las vigentes.
Publicadas en la página web interna <http://20.0.0.7>
- **CONVENIO DE COLABORACIÓN Y APOYO PARA EL USO DE FRANQUICIAS TELEGRÁFICAS.**
El vigente.
- **LINEAMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA, CORREO Y TELÉGRAFO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.**
Los vigentes.
Aprobados por el Pleno de la Cámara de Diputados el 20 de abril de 2006 y publicados en la Gaceta Parlamentaria el 21 de abril de 2006.
Publicados en la Normateca Interna del Organismo.
- **ESTATUTO ORGANICO DE TELECOMINUCACIONES DE MÉXICO.**
14 de febrero de 2018.
Artículo 26, fracción I.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.**
31 de octubre de 2018.
Función 1 de la Dirección de la Red de Sucursales.
Función 1 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y procedimientos que normen la expedición, recepción, buzoneo y entrega de Telegramas Oficiales Francos, a fin de estandarizar las actividades en las sucursales.

Políticas Específicas

1. Los Telegramas de amparo, de franquicia telegráfica y los propios del ramo, estarán exentos de pago:

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 .SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

- Telegramas de amparo (mensajes en que se demande amparo, así como las resoluciones y oficios especificados en la Ley de Amparo) solicitados por el Consejo de la Judicatura Federal, el Poder Judicial de la Federación y los Ministerios Públicos. Sin cobro en ventanilla.
 - Telegramas francos (Franquicia Telegráfica). Este servicio únicamente se prestará a los funcionarios electorales de los Partidos Políticos, debidamente registrados ante la Dirección Ejecutiva de Prerrogativas del Instituto Nacional Electoral (INE) quien notifica a Telecomm dichas acreditaciones.
2. No se recibirán ni se tramitarán solicitudes de los servicios de Telegramas de franquicia telegráfica que contengan o se refieran a:
 - I. Documentos y artículos de carácter personal, ajenos a los trabajos legislativos y administrativos de la Cámara de Diputados.
 - II. Felicitaciones, agradecimientos y tarjetas navideñas.
 3. Cuando se requiera la expedición de un Telegrama de Amparo (resoluciones y demás relacionado con la Ley de Amparo), el Jefe de la Sucursal de origen se asegurarán que los Telegramas se transmitan y dispersen de manera inmediata, sin costo alguno para los interesados ni para el Gobierno, aún fuera del horario establecido para este servicio.
 4. El Jefe de la Sucursal de destino se asegurará que los Telegramas en los que se demande amparo, se entreguen al destinatario de manera inmediata.
 5. El Jefe de Sucursal no podrá realizar la expedición, después de las 22:00 p.m. (diez de la noche), sin embargo informará a la autoridad solicitante que a primera hora del día siguiente transmitirá el Telegrama, aun cuando la sucursal no tenga autorizadas guardias sabatinas, dominicales o días festivos.
 6. Únicamente para este servicio en específico, el personal de la sucursal podrá recibir del cliente una memoria USB y hacer uso de la información requerida para el envío del Telegrama en el equipo de cómputo destinado para ello, con la finalidad de agilizar la captura del mensaje a enviar. El equipo de cómputo que se utilice no deberá estar habilitado para prestar servicio en ventanilla, en cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).
 7. Para cumplir con la expedición fuera del horario de atención de la sucursal, el Coordinador de Operación de la Red de Sucursales o personal autorizado por el Gerente Regional o Estatal estará presente en las instalaciones de la misma, para realizar las actividades necesarias de operación en el sistema informático como son: dar de baja el cierre del Movimiento Diario de Fondos (MODIFO), habilitar la sucursal en día inhábil, entre otras. Sin estas autorizaciones, el Jefe de Sucursal no podrá realizar la transmisión del Telegrama solicitado.
 8. Cuando la expedición sea fuera del horario de atención de la sucursal, el Coordinador de Operación de la Red de Sucursales o personal autorizado, se comunicará con el Jefe de Sucursal de destino para informarle de la recepción del Telegrama Oficial Franco con la finalidad de realizar su impresión y entrega a la mayor brevedad posible, tomando en cuenta que este tipo de Telegrama es de carácter URGENTE.
 9. Si la expedición, impresión y/o entrega se realizan en días no laborables de la sucursal, el Jefe de la Sucursal no percibirá la prestación económica por motivo de guardia, ya que el servicio prestado es una obligación del Organismo, que no genera ingresos y no es motivo de tomar en cuenta como día laborado.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

10. Las respuestas de los amparos que las autoridades destinatarias depositen y que hagan referencia al amparo, se consideraran como Oficiales y consecuentemente se aceptarán sin costo para el firmante y transmitirse a través del módulo denominado Telegramas Oficiales Francos.
11. El Jefe de Sucursal que intervenga desde la recepción y entrega del servicio de Telegramas de amparo y los que emanen de éstos, dedicarán especial atención en las siguientes recomendaciones:
 - a. La captura de los Telegramas de amparo se hará con fidelidad y se transmitirán a la Red de sucursales sin demora.
 - b. La sucursal de destino, deberá imprimir y entregar los Telegramas de Amparo al destinatario sin demora, recabando el acuse de recibo correspondiente.
 - c. Una vez que el Telegrama de Amparo haya sido entregado al destinatario, la sucursal de destino descargará en el SIGITEL la fecha, hora y el nombre de la persona, servidor público o funcionario que firmó de recibido.
 - d. La sucursal de origen estará al pendiente, consultando en SIGITEL si es que ya fue entregado el Telegrama de amparo para su registro en el expediente correspondiente.
 - e. Si al día siguiente de su transmisión, la sucursal de origen al realizar la consulta del Telegrama de Amparo, verifica que no ha sido razonado en sistema, mediante mensaje propio del ramo se lo exigirá a la sucursal de destino, dejando evidencia documental de las solicitudes realizadas. Si después de cinco (5) días hábiles, la sucursal de destino no razona el mensaje, el Jefe de la Sucursal de origen solicitará la intervención del Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, para completar el procedimiento.
 - f. Para la impresión, se deberá preparar el papel stock de un solo tanto. No es necesaria la reimpresión del servicio para el acuse, ni la utilización de papel carbonado, ya que en el original impreso, en la parte superior de la primera hoja, se imprime un cuadro marcado con líneas punteadas, denominado "Datos del mensaje oficial", para que se utilice como ACUSE. El acuse se cortará por la línea punteada, y es en donde firmarán de recibido en el juzgado, anotando fecha y hora correspondientes.
12. Para el caso de sucursales unipersonales, el Gerente Regional o Estatal realizará un análisis estadístico del volumen de amparos que reciben y entregan en dichas Sucursales; únicamente si el caso lo amerita, podrán remunerar al personal de la Sucursal, ya sea mediante pago con tiempo o con jornadas extraordinarias, a fin de evitar que se suspenda el servicio o se cierre la Sucursal por el traslado del personal al domicilio a entregar el Telegrama de Amparo.
13. El personal de las sucursales no negará el servicio telegráfico urbano en los mensajes oficiales relacionados con la Ley de Amparo y proporcionará el servicio conforme a lo establecido en este procedimiento.
14. En este servicio son indispensables los acuses de recibido y entrega para anexar al expediente de Amparos, por lo tanto, y para no incurrir en el incumplimiento a la Ley de Amparo, el Jefe de Sucursal revisará diaria y continuamente la existencia de algún mensaje pendiente de ver e imprimirlo.
15. Si el domicilio del destinatario se encuentra en lugares donde no exista sucursal o bien se ubique en zona fuera del perímetro de reparto, el personal de la sucursal lo informará al usuario.
16. En caso de que el personal de la Red de sucursales no cumpla con alguna de estas actividades, se podrá sancionar mediante lo establecido en el Código Penal aplicable en materia federal.

Áreas Responsables del Procedimiento

- Sucursal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

5.- Procedimiento de Expedición de Telegramas Oficiales Francos.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL.	01	Recibe a la persona autorizada por la Autoridad para la transmisión de un Telegrama Oficial Franco.
	02	Estampa sello fechador de la sucursal, en el documento a enviar, en el original y copia.
	03	Ingresa al Sigitel en línea, al módulo de Telegramas Oficiales Francos y hace clic en enviar.
	04	Selecciona el estado de destino del mensaje (expedir, buzonear, consultar, marcar, reimprimir y estadísticos) y visualiza la pantalla para la captura del mensaje oficial.
	05	Selecciona expedir el Estado y te aparecerán únicamente las sucursales de destino con reparto, del listado que aparece en el sistema informático.
	06	Captura los datos del destinatario y destino en el recuadro superior.
	07	Captura el texto del mensaje oficial en el recuadro del medio.
	08	Captura los datos del remitente en el recuadro inferior.
	09	Anota la hora de captura del mensaje, en el recuadro "hora rx", hace clic en Enviar y el sistema informático indica el total de palabras y hace clic en Aceptar.
	10	Anota en el documento recibido, el número del Telegrama, el total de palabras, el monograma del empleado y la hora de transmisión.
	11	Visualiza el comprobante y lo imprime para anexarlo al documento.
	12	Anota en el documento nombre, día y la hora de recibido en el expediente
	13	Archiva el expediente en la sucursal, para comprobar que se atendió el servicio.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

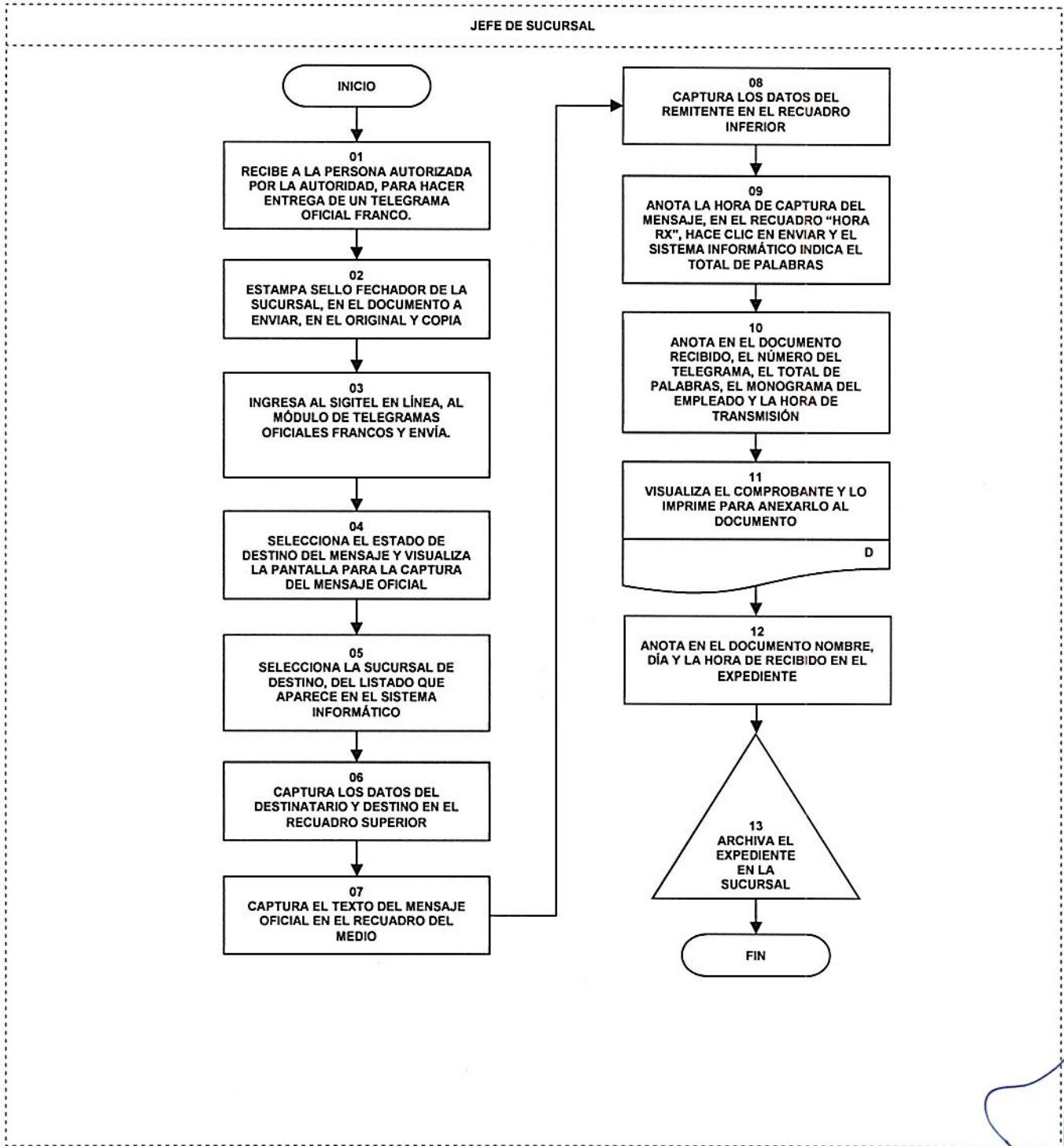
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

5.- Procedimiento de Expedición de Telegramas Oficiales Francos.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

6.- Procedimiento de Envío y Recepción de Acuses.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL DE ORIGEN.	01	Selecciona del menú principal, la opción expedir "propio del ramo", una vez que haya enviado el mensaje oficial.
	02	Selecciona el estado de destino del mensaje a transmitir, y hace clic en enviar.
	03	Visualiza la pantalla mensajes de propios de ramo y amparos.
	04	Informa al Jefe de Sucursal de destino, el envío del mensaje oficial para que sea entregado como urgente y hace clic en "enviar".
	05	Espera a que el sistema informático confirme que el aviso ya está disponible para ser leído por el Jefe de Sucursal destinatario.
	06	Imprime pantalla de confirmación de aviso disponible para ser leído por el Jefe de Sucursal destinatario.
JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO.	07	Ingresa al sistema informático, selecciona la opción de "ver mensajes pendientes" y hace clic en "enviar".
	08	Visualiza la pantalla mensajes de propios de ramo y amparos.
	09	No captura fecha de enterado, da clic en "enviar" y el sistema informático muestra los avisos pendientes de leer. Pasa a la actividad 11.
	10	Si captura una fecha determinada, da clic en "enviar" y el sistema informático muestra los mensajes leídos de ese día.
	11	Elige el campo que desee e imprime los mensajes, para anexarlo al expediente correspondiente.
	12	Envía mensaje al Jefe de Sucursal de destino, para que informe el estatus de su mensaje Oficial Franco.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

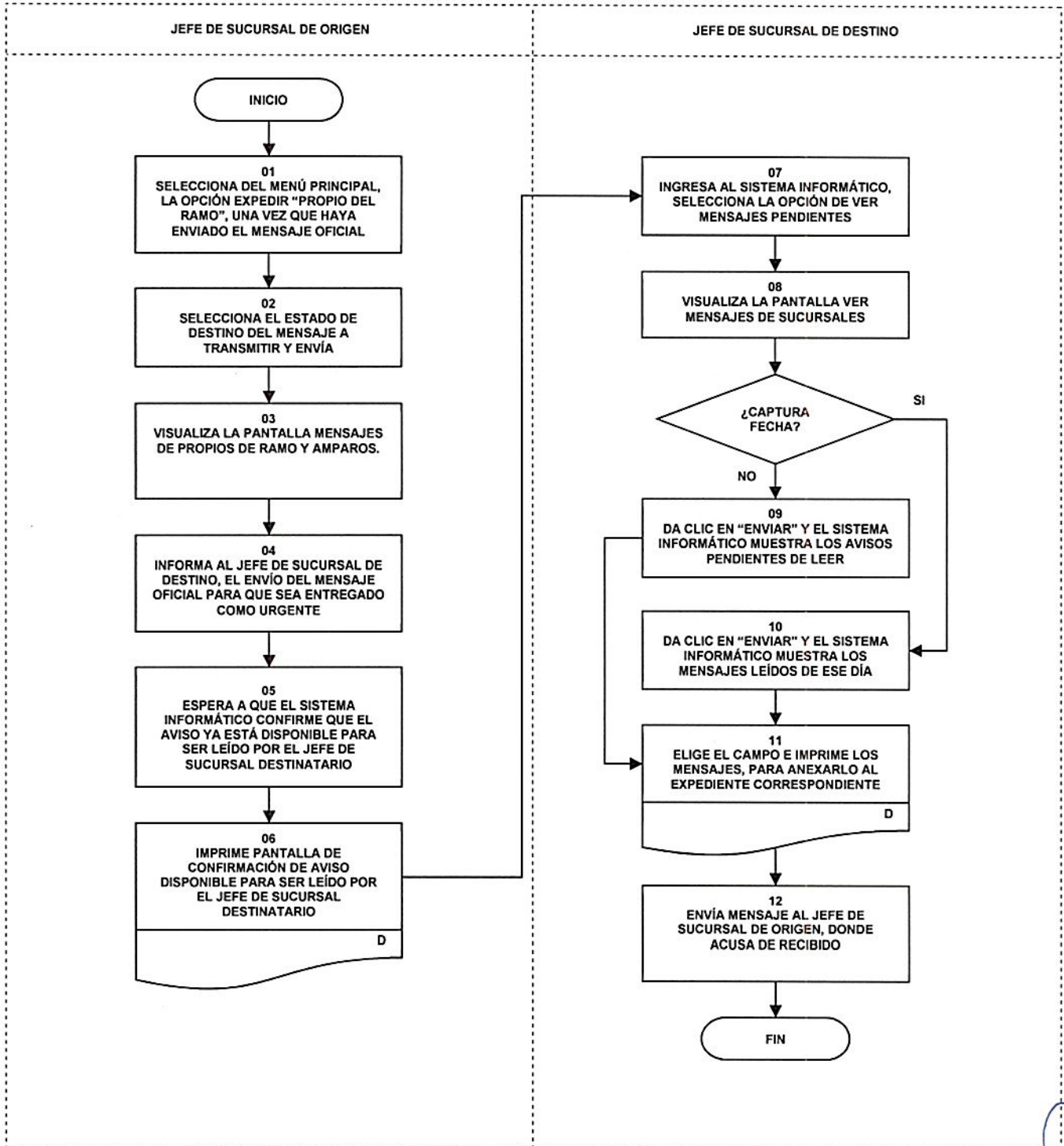
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

6.- Procedimiento de Envío y Recepción de Acuses.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 2-3-SEP-2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

7.- Procedimiento de Buzoneo y Entrega del Telegrama Oficial Franco.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO.	01	Selecciona del menú principal, la opción "Telegramas oficiales francos" y hace clic en "enviar".
	02	Elige la opción de buzonear hace clic en "Enviar".
	03	Visualiza la pantalla de ver mensajes francos de sucursales hasta 50 mensajes (amparos o propios del ramo).
	04	Selecciona la opción ("imprimir") para ver los mensajes.
	05	Prepara el papel stock de un solo tanto e imprime mensajes recibidos.
	06	Corta el acuse por la línea punteada y continúa con el procedimiento de entrega del servicio de Telegramas.
PERSONAL DE REPARTO O JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO.	07	Acude al domicilio, entrega Telegrama oficial directamente al destinatario y solicita firma de recibido, con la fecha y hora correspondientes.
JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO.	08	Razona en el sistema informático en la opción "marcar", confirmando la entrega del Telegrama Oficial, el nombre de la persona que recibió, fecha y hora de recibido (no marcar acentos y ñ, ya que el sistema marca error).
JEFE DE SUCURSAL DE ORIGEN.	09	Anota en el expediente nombre y hora de la entrega y procede a informar mediante escrito a la Autoridad Remitente el nombre de la persona que recibió, fecha y hora de recibido, recabando acuse de recibido.
JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO Y JEFE DE SUCURSAL DE ORIGEN.	10	Archiva documentación soporte en el expediente correspondiente.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

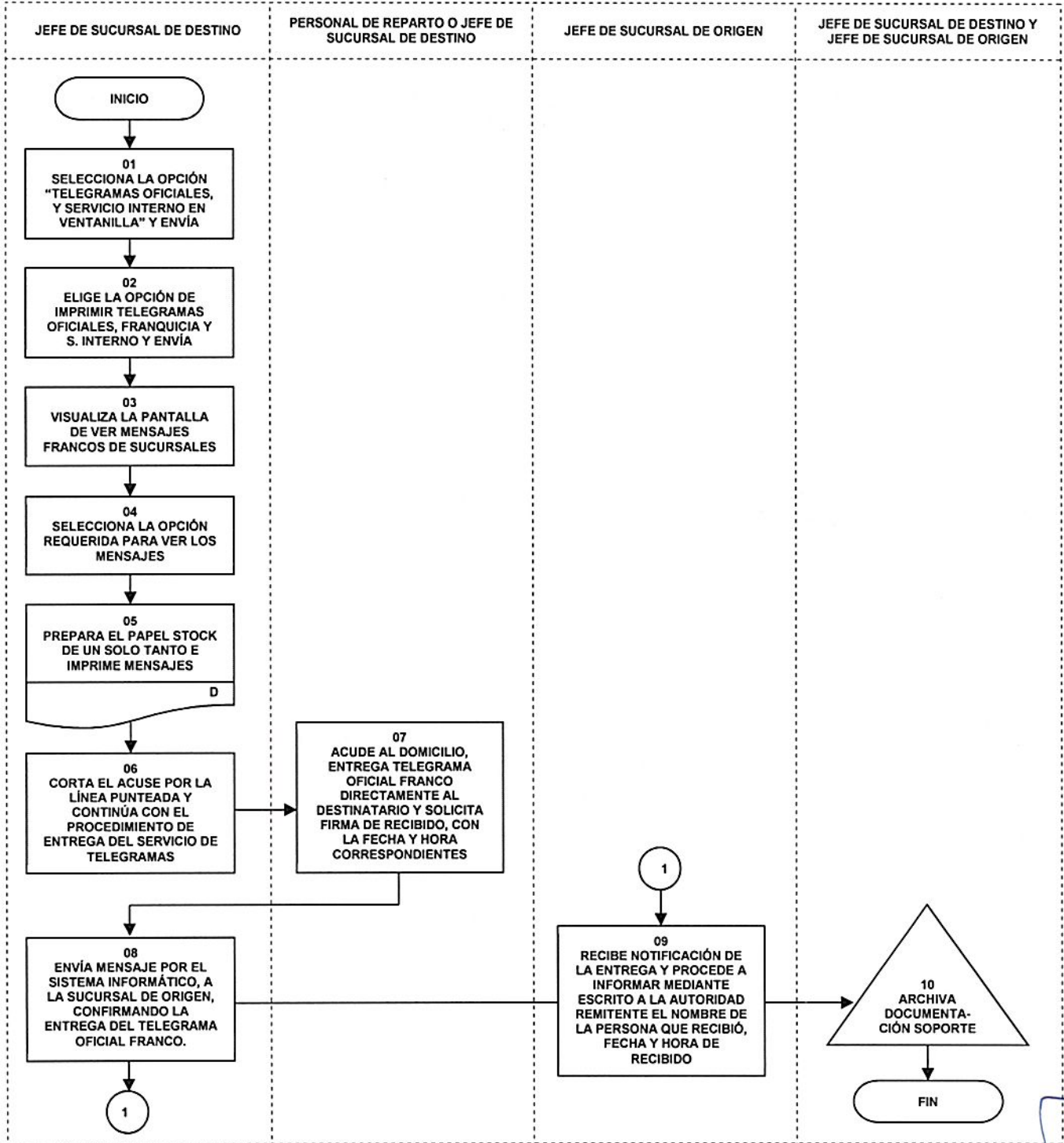
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

7.- Procedimiento de Buzoneo y Entrega del Telegrama Oficial Franco.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

D.- ENTREGA DE TELEGRAMAS.

Marco Jurídico Específico

- **LEY DE AMPARO, REGLAMENTARIA DE LOS ARTÍCULOS 103 Y 107 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**
Artículos 20, 28, 140 y 243.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2013
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018).
- **CIRCULARES Y TELEGRAMAS CIRCULARES.**
Las vigentes.
- **CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**
Los vigentes.
- **ESTATUTO ORGANICO DE TELECOMINUCACIONES DE MÉXICO.**
14 de febrero de 2018.
Artículo 26, fracción I.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.**
31 de octubre de 2018.
Función 1 de la Dirección de la Red de Sucursales.
Función 1 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Establecer los procedimientos que normen la entrega de Telegramas Nacionales, Telegramas Grandes Usuarios y Fonotelegramas Nacionales, en cualquiera de sus modalidades: normal, con contestación pagada o acuse de recibo, con el fin de garantizar eficiencia, agilidad y uniformidad en esta operación en las sucursales de la Red.

Políticas Específicas

1. El Encargado de Distribución y Reparto ensobrará el Telegrama impreso y lo entregará al Personal de Reparto. No deberá incluir más de un Telegrama en un solo sobre.
2. El Encargado de Distribución y Reparto, después de realizar el buzoneo e impresión, se limitará a ensobrar los Telegramas recibidos, absteniéndose de anexar cualquier tipo de propaganda en el mismo.
3. El Personal de Reparto sólo se encargará de la entrega del Telegrama al Destinatario, sin anexar cualquier tipo de propaganda con el mismo.
4. El Personal de Reparto de la Sucursal de destino, recabará la firma del destinatario del Telegrama cuando éste sea entregado en el domicilio del mismo y solicitará identificación autorizada vigente.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

5. Cuando no se encuentre el destinatario en su domicilio, el Personal de Reparto podrá entregar el documento a una persona adulta que pueda firmar de recibido, siempre y cuando presente una identificación autorizada vigente.
6. El Personal de Reparto aceptará como documentos válidos de identificación personal, en original y vigentes a la fecha de su presentación, sin tachaduras ni enmendaduras o muestra de alteración alguna, en donde aparezca fotografía y firma del portador, los que a continuación se enuncian:
 - Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE).
 - Pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).
 - Tarjeta Única de Identidad Militar expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA).
 - Cartilla Militar, con vigencia no mayor a 10 años.
 - Cédula Profesional, con vigencia no mayor a 10 años.
 - Matrícula Consular, expedida por la Secretaría de Relaciones Exteriores a través de los Consulados en el Extranjero.
7. Cuando no pueda ser entregado el Telegrama en el domicilio del destinatario, el Personal de Reparto lo devolverá a la Sucursal de destino para iniciar la aclaración correspondiente.
8. En caso de no encontrar al destinatario o persona adulta, el Personal de Reparto realizará un segundo recorrido para su entrega, con un intervalo máximo de 24 horas, y si continúa sin encontrar al destinatario o persona adulta dejará Aviso "TCM-4102-F03-19", mediante el cual informará que debe acudir a la Sucursal indicada a recoger su Telegrama.

Si se trata de un Telegrama Oficial Franco, el Personal de Reparto no deberá dejar "Aviso", obligándose a entregarlo directamente al destinatario del mismo.
9. No obstante, la política anterior el Personal de Reparto ya no realizará el segundo recorrido, ni dejará aviso "TCM-4120-F03-19" si desde el primer recorrido se le informa cualquiera de las siguientes causas:
 - ✓ Que el destinatario ya no vive en ese domicilio.
 - ✓ Que el destinatario haya fallecido.
 - ✓ En caso de que se nieguen a recibir el Telegrama.
 - ✓ Que los datos del domicilio sean erróneos.
10. El Personal de Reparto solicitará al destinatario o persona adulta, anote su nombre, fecha y hora en que recibe el Telegrama y que estampe su firma en el espacio "Recibe Cliente" del "Comprobante de Entrega" que servirá como acuse de recibido.
11. El Personal de Reparto anotará fecha y hora en que entrega el Telegrama, así como su nombre y firma en el espacio "Entrega TELECOMM" del Comprobante de Entrega. Los dos tantos del Comprobante de Entrega se conservarán en la Sucursal para posibles aclaraciones posteriores.
12. Por ninguna razón el personal de la Red de Sucursales utilizará "Lacónismos" en la operación de Telegramas, en el marcado de entrega ni en cualquier otro tipo de clasificación.
13. Invariablemente el Encargado de Distribución y Reparto de la Sucursal de Destino, registrará en el sistema informático, todo el servicio "Entregado", así como el "No Entregado" y en su caso, detallar las causas por las que no se entregó el Telegrama.
14. Cuando sea responsabilidad de Telecomm la no entrega de un Telegrama, invariablemente se avisará al remitente, informándole las causas y que enviará otro Telegrama sin costo para el destinatario.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

15. Cuando sea responsabilidad del remitente la no entrega de un Telegrama, entonces el Jefe de Sucursal esperará a que el remitente se comunique, le informará la razón por la cual no se entregó su Telegrama y le indica que si requiere nuevamente el servicio, éste será por cuenta del remitente.
16. Invariablemente, cuando existan mensajes con Apartado Postal, el Encargado de Distribución y Reparto, solicitará el importe del timbre postal al Jefe de Sucursal.
17. Invariablemente, el Personal de Reparto acudirá a la Sucursal Postal que corresponda, para realizar el pago de los timbres postales utilizados para los mensajes con Apartado Postal.
18. La Sucursal de destino conservará el comprobante de entrega del Telegrama, para casos de aclaraciones posteriores, por un período de un año, conforme a la normatividad vigente.
19. La entrega del Telegrama al destinatario, se llevará a cabo en un tiempo máximo de 72 horas a partir de su expedición en la sucursal de origen. En caso de un Telegrama urgente, el tiempo será de 24 horas.
20. Para todos los casos no previstos en este procedimiento, el Gerente Regional o Estatal definirá las acciones procedentes.

Área responsable del procedimiento

- **Sucursal.**

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

8.- Procedimiento de Entrega de Telegramas.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO.	01	Realiza procedimiento de buzoneo e impresión de Telegramas y Fonotelegramas y recibe los mensajes en el sistema informático.
	02	Imprime el “comprobante de entrega (personal de reparto)” e inmediatamente después el “Telegrama” en el formato universal TCM-4100-F01-21.
	03	Proporciona los Telegramas con su respectivo “comprobante de entrega (personal de reparto)” al Encargado de Distribución y Reparto.
ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN Y REPARTO O JEFE DE SUCURSAL.	04	Recibe los Telegramas con su “comprobante de entrega (personal de reparto)” y diseña la ruta de entrega.
	05	Registra los Telegramas en control de mensajería y si existen mensajes con Apartado Postal, solicita en el Menú del Admortel el importe del timbre postal requerido.
	06	Deposita original del Telegrama en el sobre correspondiente y conserva la copia para su archivo.
	07	Entrega Telegramas al Personal de Reparto y recaba firma de recibido.
PERSONAL DE REPARTO.	08	Acude al domicilio del destinatario a entregar Telegrama.
	09	No localiza al destinatario ni a cualquier persona adulta en su domicilio, anota en el recibo la causa de la no entrega y continúa con la actividad 13.
	10	Si localiza al destinatario o a cualquier persona adulta en el domicilio, solicita identificación oficial y, previo cotejo, anota el número de folio en el “Comprobante de Entrega”.
	11	Solicita al destinatario o persona adulta que escriba su nombre, fecha y hora en que recibe el Telegrama y que estampe su firma en el espacio “recibe cliente” del “comprobante de entrega”.
	12	Entrega Telegrama, registra fecha, hora, nombre y estampa su firma en el “comprobante de entrega”, se despide del destinatario o persona adulta y continúa su recorrido.
	13	Verifica si ha terminado su recorrido.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

8.- Procedimiento de Entrega de Telegramas.

Responsable	No.	Actividad
PERSONAL DE REPARTO.	14	No ha terminado su recorrido, continúa con la ruta de entrega y regresa a la actividad 08.
	15	Si ha terminado su recorrido, revisará si tiene Telegramas que no se entregaron al destinatario.
	16	No tiene Telegramas sin entregar, concluye ruta de entrega y continúa con la actividad 20.
	17	Si tiene Telegramas sin entregar, determina la necesidad de un recorrido extra, si desde el recorrido se le informa cualquiera de las siguientes causas de no entrega de Telegramas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Que el destinatario ya no vive en ese domicilio. ▪ Que el destinatario haya fallecido. ▪ En caso de que se nieguen a recibir el Telegrama. ▪ Que los datos del domicilio sean erróneos. ▪ Que ya realizó un segundo recorrido de entrega.
	18	No realiza recorrido extra, regresa a la sucursal y continúa con la actividad 20.
	19	Si realiza recorrido extra, reinicia la ruta de entrega para los Telegramas no entregados y regresa a la actividad 08.
	20	Entrega al Encargado de Distribución y Reparto los reportes y "comprobantes de entrega" firmados de recibido, junto con los "avisos" y/o acuses de recibo generados.
	21	Guarda y archiva.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

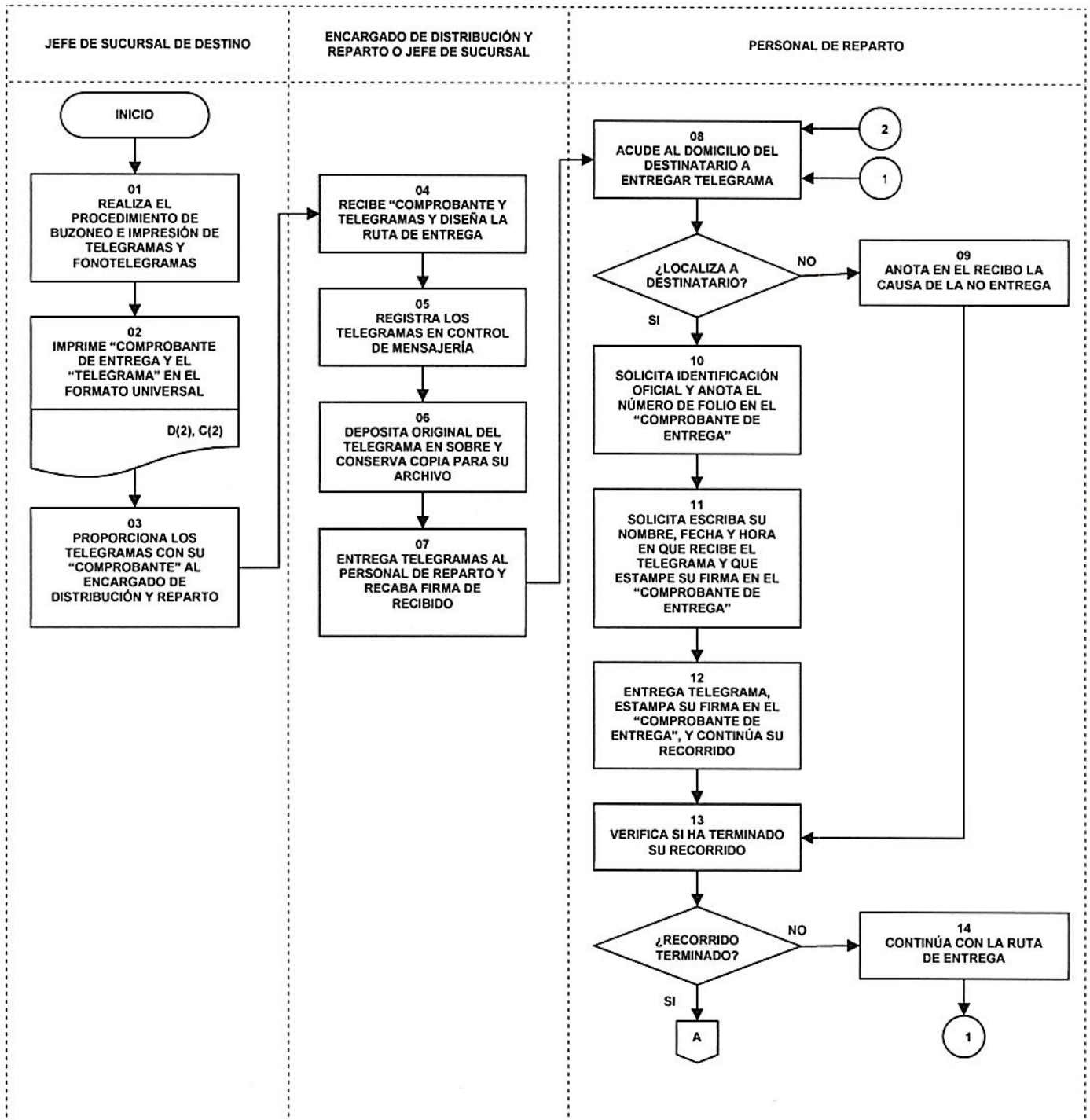
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

8.- Procedimiento de Entrega de Telegramas.

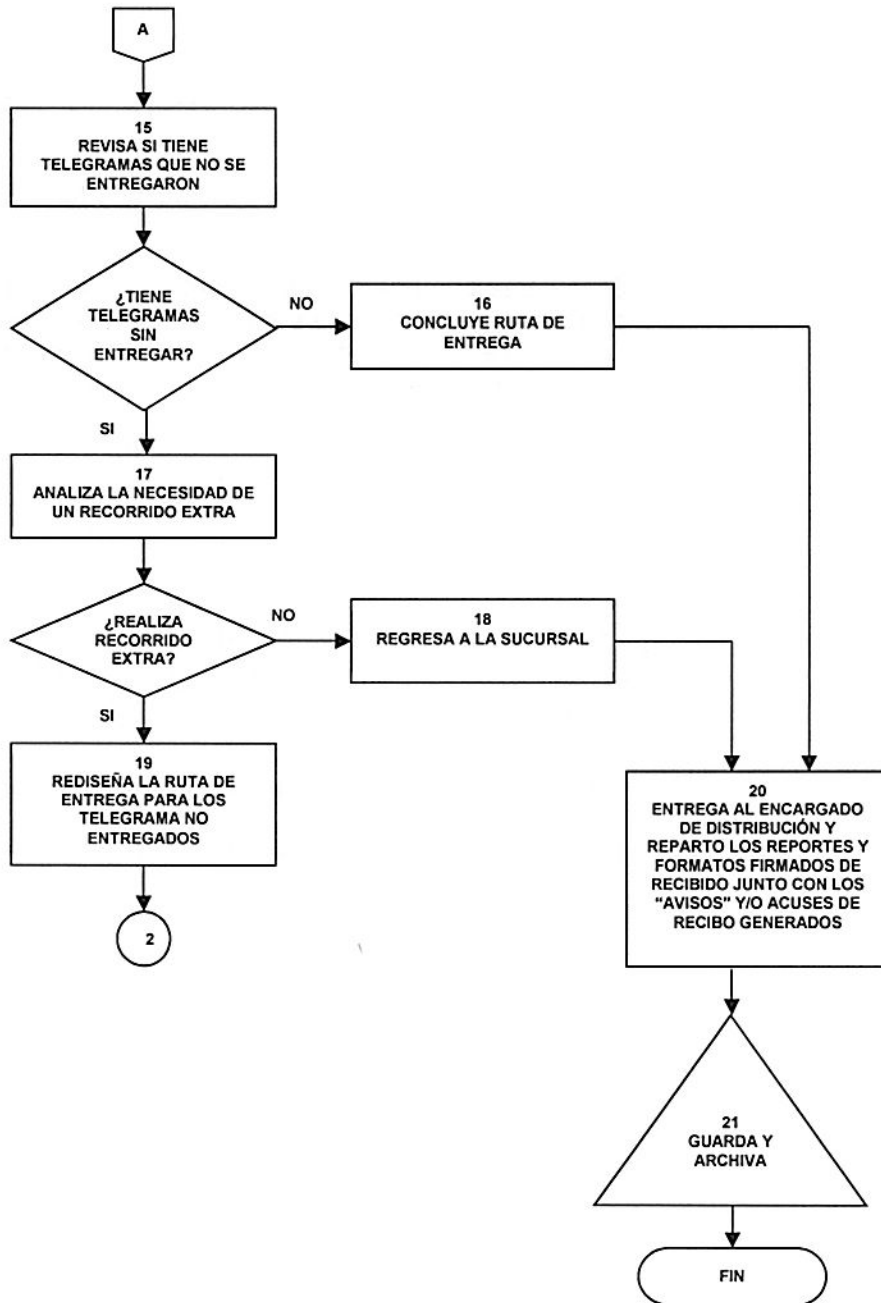


Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

8.- Procedimiento de Entrega de Telegramas.

PERSONAL DE REPARTO



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

9.- Procedimiento de Marcado de los Telegramas Entregados y No Entregados.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO.	01	Realiza el Procedimiento de Acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Selecciona, en el “menú de Telegramas”, la opción “marcar Telegramas entregados/ no entregados” y hace clic en “enviar” y aparece la pantalla “marcar Telegramas entregados y/o no entregados”.
	03	Selecciona “Telegramas no entregados”, hace clic en “enviar” y aparece la pantalla “marcar Telegramas no entregados”.
	04	Selecciona los Telegramas no entregados, captura en el campo correspondiente la razón por la que no se entregaron, hace clic en “enviar” y aparece la pantalla “aviso de Telegramas no entregados” con la información de los Telegramas seleccionados.
	05	Imprime “aviso de Telegramas no entregados”.
	06	Regresa a la pantalla “marcar Telegramas entregados y/o no entregados”, selecciona “Telegramas entregados”, hace clic en “enviar” y aparece la pantalla “marcar telegramas entregados”.
	07	Selecciona los Telegramas entregados, captura en el campo correspondiente la fecha y hora de entrega, hace clic en “Enviar y aparece la pantalla “Telegramas marcados como entregados” con los datos de Telegramas seleccionados.
	08	Imprime “Telegramas marcados como entregados”.
	09	Selecciona el icono “regresar” o “atrás” para salir de la opción.
	10	Conserva impresiones y las archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

[Handwritten signature]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

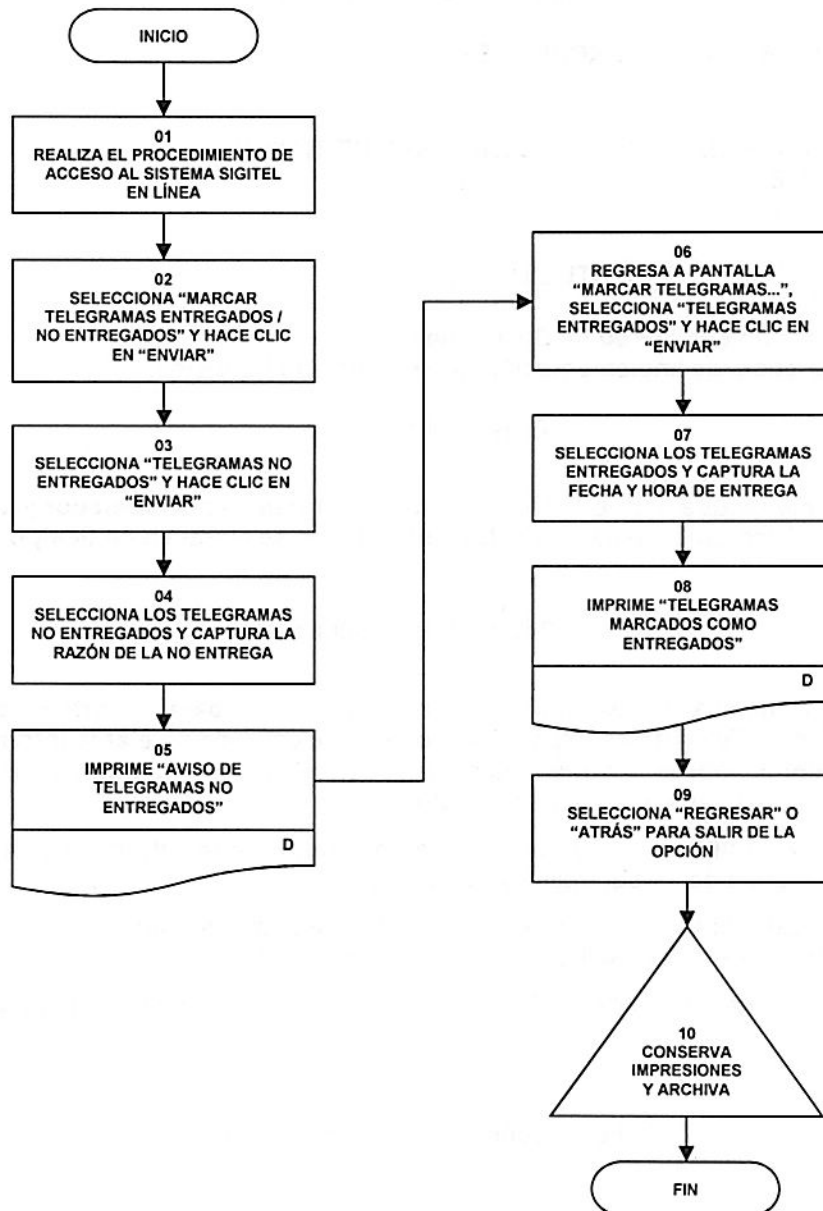
REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

9.- Procedimiento de Marcado de los Telegramas Entregados y No Entregados.

JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

E.- CORTE DIARIO DEL OPERADOR Y REPORTE ESTADÍSTICO DE TELEGRAMAS.

Marco Jurídico Específico

- **CIRCULARES Y TELEGRAMAS CIRCULARES.**
Las vigentes.
- **ESTATUTO ORGANICO DE TELECOMINUCACIONES DE MÉXICO.**
14 de febrero de 2018.
Artículo 26, fracción I.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.**
31 de octubre de 2018.
Función 1 de la Dirección de la Red de Sucursales.
Función 1 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Establecer el procedimiento que norme el corte diario de Telegramas por Operador y la emisión diaria del reporte estadístico de Telegramas, para que estas operaciones se efectúen en tiempo y forma.

Políticas Específicas

1. El Operador de Ventanilla procesará al finalizar su turno de trabajo, el corte de caja e imprimirá las relaciones diarias de Telegramas expedidos, con el propósito de cotejar la información del sistema con sus documentos soporte y el efectivo en caja, corrigiendo en su momento cualquier diferencia. El tiempo estimado en generarlo es de 1 minuto.
2. El Operador de Ventanilla integrará los documentos soporte que entrega al Jefe de Sucursal, junto a las relaciones diarias de Telegramas expedidos, emitidas por el sistema.
3. El Jefe de Sucursal o el Operador de Ventanilla, invariablemente imprimirá diariamente el Reporte estadístico de Telegramas, al finalizar el turno laboral de la sucursal.
4. El Operador de Ventanilla evitará "firmarse en el sistema" en dos computadoras de manera simultánea.

Área responsable del procedimiento

- **Sucursal.**

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

10.- Procedimiento de Corte Diario de Telegramas por Operador.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE FONOTELEGRAMA, OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Realiza el procedimiento de acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Selecciona la opción "corte por operador de Telegramas", hace clic en "enviar" y aparece en la pantalla el "corte por operador de Telegramas" y hace clic en enviar.
	03	Selecciona "detalle", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "corte diario por operador de Telegramas expedidos", con información a detalle de los Telegramas operados en el día.
	04	Copia los datos, los pega en el bloc de notas y los guarda en una carpeta de control diario y continúa con la actividad 7.
	05	No requiere imprimir el reporte, selecciona "regresar" o "atrás" para salir de la opción.
	06	Si requiere imprimir el reporte, hace clic en "Imprimir" y obtiene reporte. Pasa a concluye procedimiento.
	07	Conserva impresión y archiva para su uso posterior.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

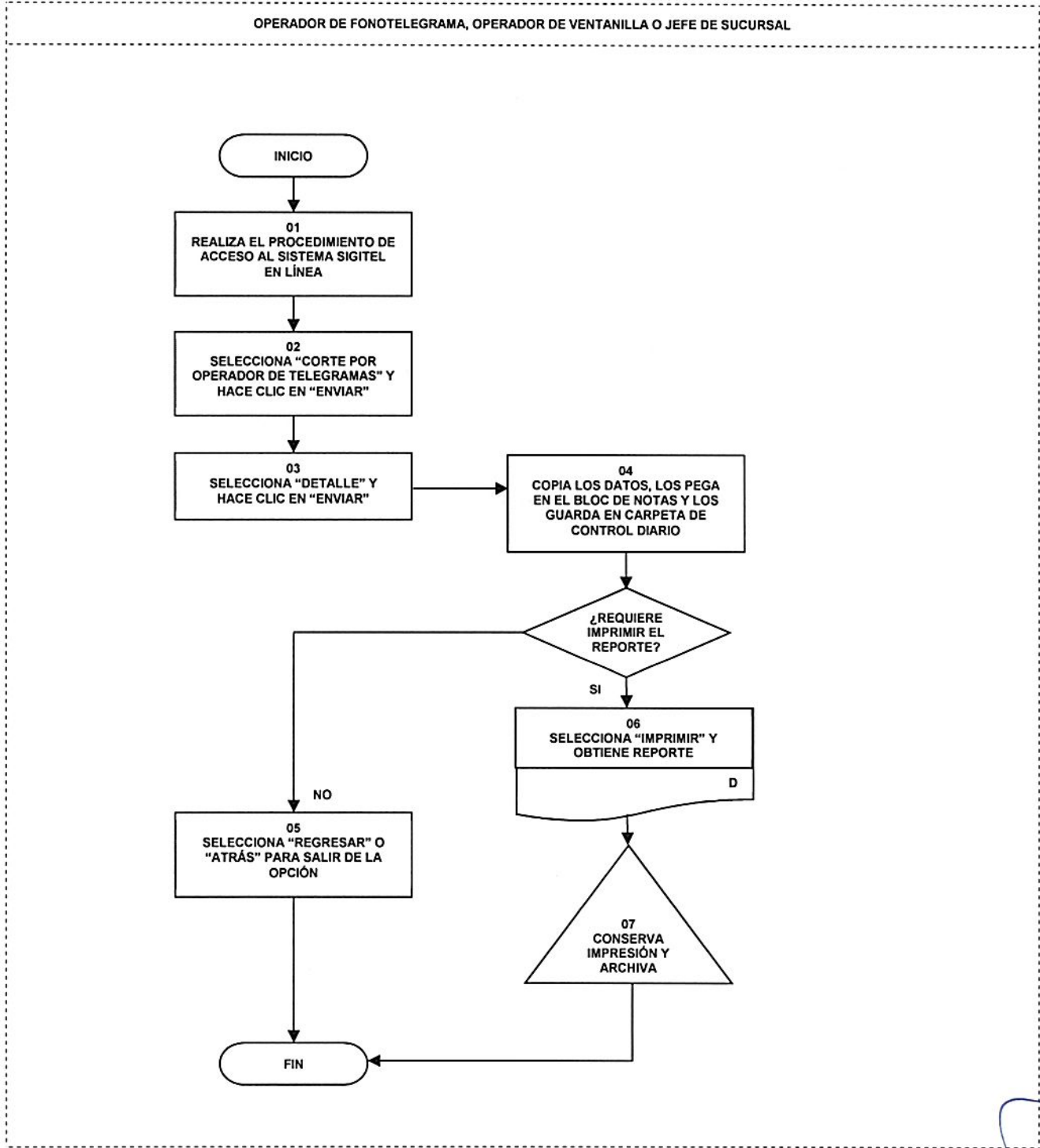
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

10.- Procedimiento de Corte Diario de Telegramas por Operador.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

11.- Procedimiento de Reporte Estadístico de Telegramas.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL.	01	Realiza el Procedimiento de Acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Selecciona en "menú de Telegramas" la opción "reporte estadístico de Telegramas", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "reportes estadísticos de Telegramas".
	03	Selecciona cualquiera de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Expedidos ▪ Recibidos ▪ Recibidos por mes ▪ Entregados ▪ Entregados por mes ▪ No Entregados
	04	Hace clic en "enviar", aparece la pantalla correspondiente e imprime el reporte seleccionado.
	05	Conserva el Reporte y lo archiva.
	06	Selecciona "regresar" o "atrás" para salir de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

9
#

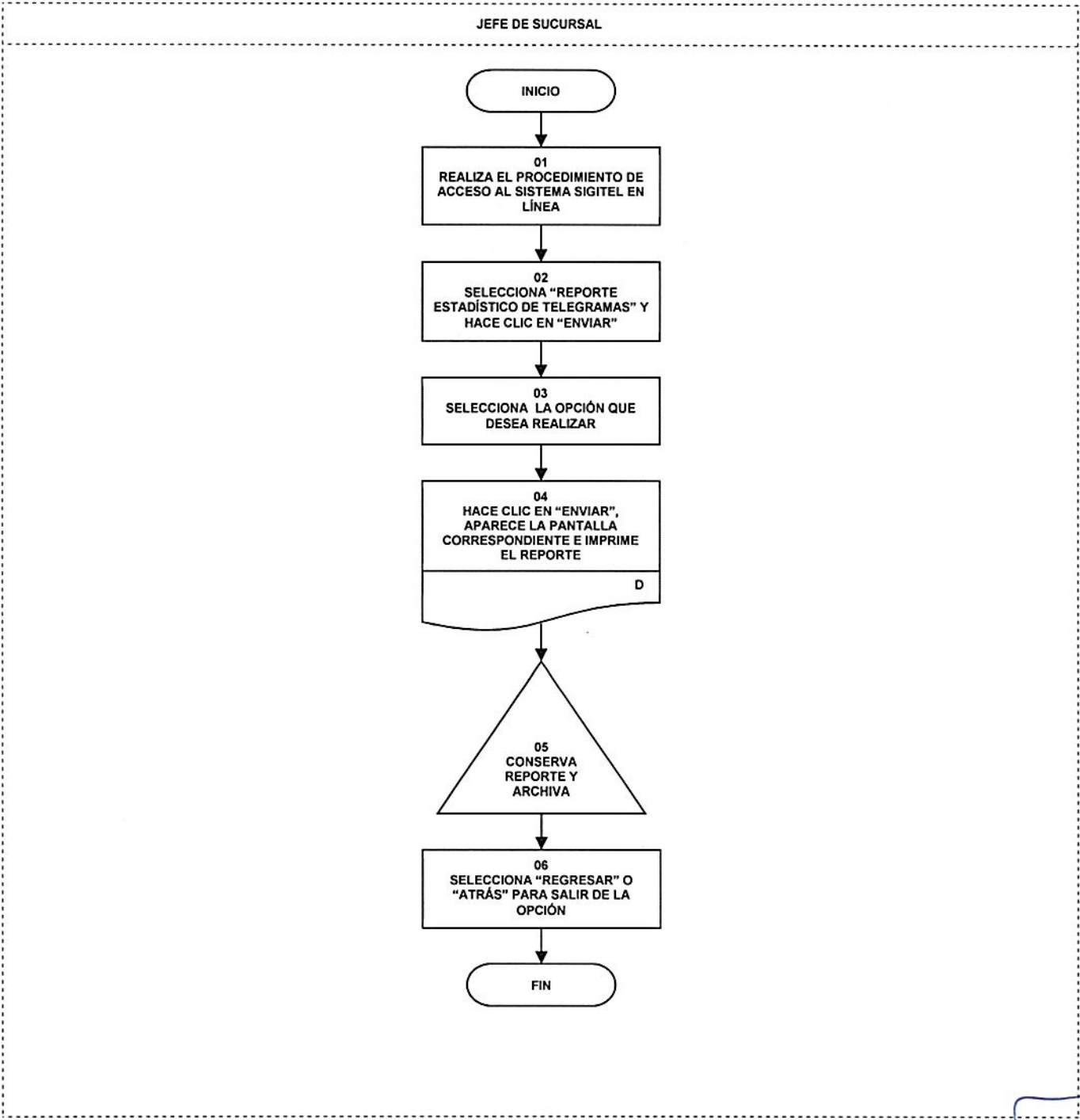
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

11.- Procedimiento de Reporte Estadístico de Telegramas.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

F.- PROCEDIMIENTOS AUXILIARES DE LA OPERACIÓN

Marco Jurídico Específico

- **CIRCULARES Y TELEGRAMAS CIRCULARES.**
Las vigentes.
- **CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**
Los vigentes.
- **ESTATUTO ORGANICO DE TELECOMINUCACIONES DE MÉXICO.**
14 de febrero de 2018.
Artículo 26, fracción I.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.**
31 de octubre de 2018.
Función 1 de la Dirección de la Red de Sucursales.
Función 1 de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en los procesos auxiliares en la sucursal, que estandaricen los procesos operativos.

Políticas Específicas

Del servicio

1. El Operador de Ventanilla y el Jefe de Sucursal tendrán acceso al sistema informático "Sigitel en Línea" digitando su número de ID (número de empleado), password y NIP, los cuales son personales e intransferibles.
2. Únicamente el Gerente Regional o el Gerente Estatal autorizará al personal de la Red de sucursales el acceso al sistema informático.
3. El Operador de Ventanilla y/o el Jefe de Sucursal emisora podrá modificar Telegramas Nacionales en los datos del destinatario y el remitente, siempre y cuando sean a petición expresa del cliente y que no haya sido buzoneado.
4. Invariablemente el Operador de Ventanilla imprimirá el recibo por la modificación de Telegrama Nacional y recabará firma de conformidad del cliente remitente.
5. Invariablemente cuando el Operador de Ventanilla o el Jefe de la Sucursal de destino, efectúe la operación de reenrutar Telegrama Nacional, deberá seleccionarse el Estado de destino del Telegrama y proporcionar el nuevo código postal.
6. Únicamente podrán reenrutar un Telegrama Nacional el Operador de Ventanilla y el Jefe de la Sucursal. Esta acción se realizará sin demora, con los Telegramas Oficiales Francos, Oportunos y

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 2-3-SEP-2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

en general todo el servicio que no corresponda a su sucursal, identificando plenamente la sucursal que tenga asignado el perímetro que comprenda el domicilio del destinatario, asegurándose de que la sucursal de destino tenga habilitado el código postal. Solamente el Jefe de Sucursal de origen, podrá reversar Telegramas Nacionales, Grandes Usuarios y Fonotelegramas Nacionales, el mismo día de la operación, siempre y cuando el Telegrama no haya sido buzoneado por la sucursal de destino.

Área Responsable del Procedimiento

- Sucursal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

12.- Procedimiento de Modificación de Telegrama Nacional.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE FONOTELEGRAMA, OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL.	01	Realiza el procedimiento de acceso al Sistema Sigitel en línea.
	02	Selecciona la opción "consultar / modificar / reenrutar Telegrama", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "consultar/ modificar/ reenrutar Telegrama Nacional".
	03	Captura el número del Telegrama a modificar, selecciona la opción "modificar", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "modificar Telegrama Nacional".
	04	Selecciona "corregir", captura la información a modificar en los campos correspondientes, hace clic en "enviar" y aparece un recuadro con el texto: ¿desea enviar el mensaje?
	05	Selecciona "aceptar", hace clic y aparece la pantalla "recibo de expedición / Telegrama Nacional (modificado)" con la nueva información.
	06	Imprime "recibo de expedición/Telegrama Nacional (modificado)".
	07	Solicita autorización a la sucursal de origen de la modificación a realizar.
	08	No procede modificación, selecciona el icono "regresar" o "atrás" para salir de la opción y pasa a Concluye procedimiento.
	09	Si procede modificación, solicita al remitente su firma de conformidad en "Recibo...".
	10	Recibe del remitente el "recibo..." firmado, sella, firma en el campo "operador" y entrega el original de la modificación del Telegrama al remitente.
	11	Conserva copia para fines de contabilidad y posibles aclaraciones, la engrapa al "recibo..." y archiva.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

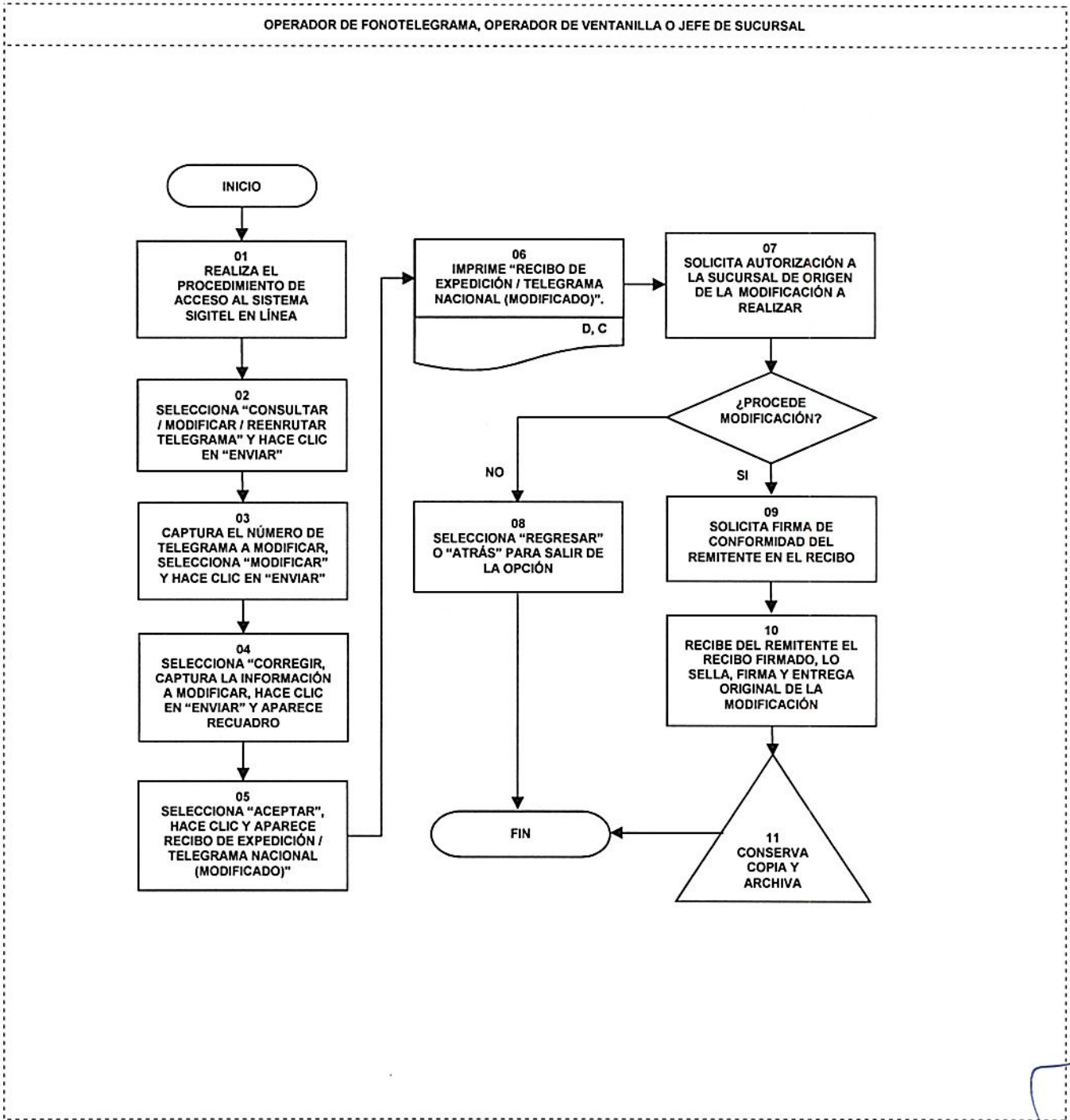
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

12.- Procedimiento de Modificación de Telegrama Nacional.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

13.- Procedimiento de Reenrutamiento de Telegrama Nacional.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Realiza el Procedimiento de Acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Selecciona en "menú de Telegramas", selecciona la opción "consultar / modificar / reenrutar Telegrama", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "consultar/ modificar/ reenrutar Telegrama Nacional".
	03	Captura el número del Telegrama y el estado de destino, selecciona la opción "reenrutar", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "reenrutar Telegrama Nacional" con la información del Telegrama.
	04	Captura en el campo correspondiente, el código postal, hace clic en "enviar" y aparece un recuadro con la pregunta ¿desea grabar este mensaje?
	05	Selecciona "aceptar", hace clic y aparece la pantalla "recibo de expedición de Telegrama Nacional (modificado)".
	06	Selecciona la opción "imprimir" y hace clic.
	07	Conserva impresión para posibles aclaraciones y la archiva.
	08	Selecciona el icono "regresar" o "atrás" y hace clic para salir de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

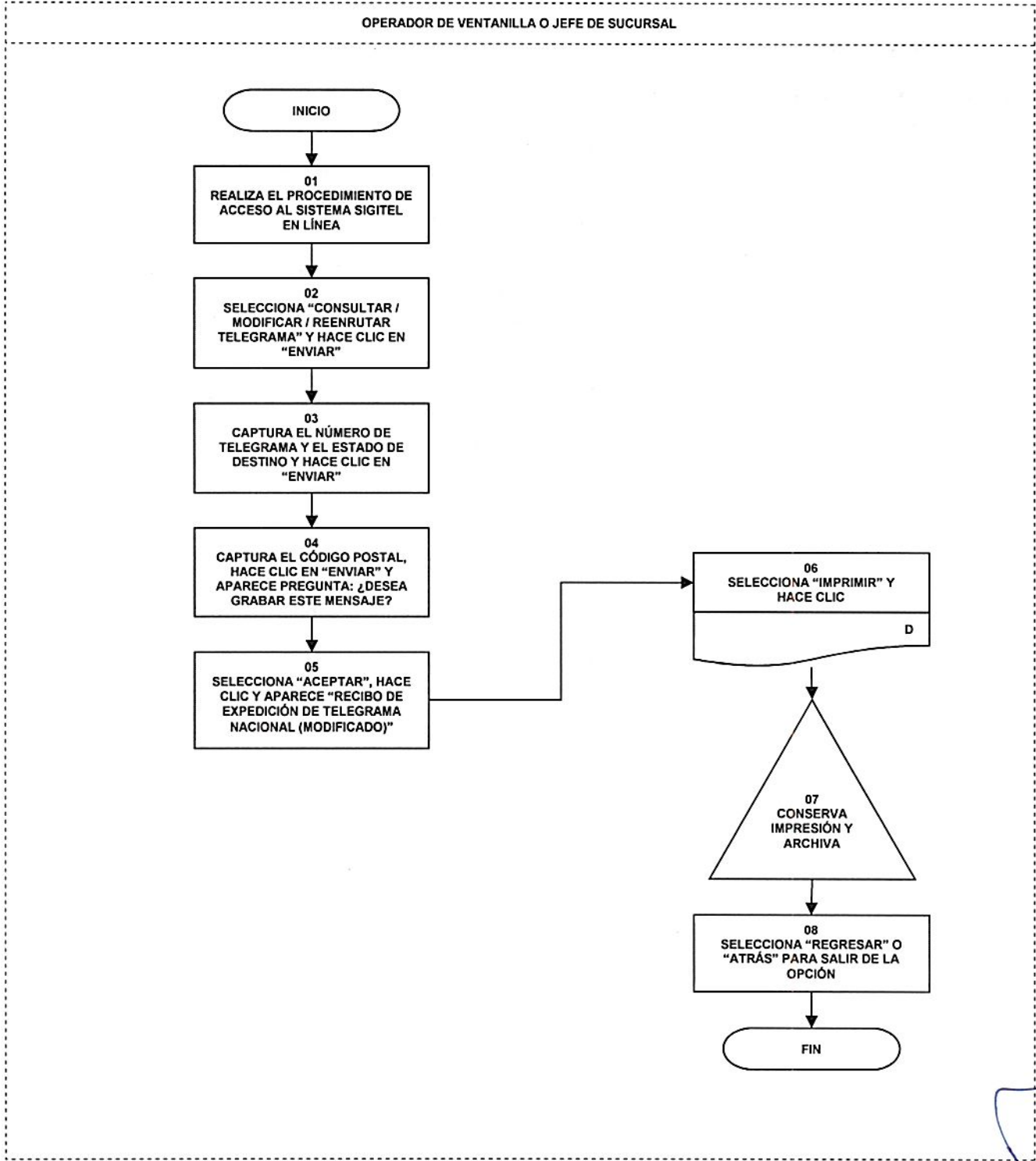
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

13.- Procedimiento de Reenrutamiento de Telegrama Nacional.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 2 3 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

14.- Procedimiento de Consulta de Telegrama Nacional.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE FONOTELEGRAMA, OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL.	01	Realiza el Procedimiento de Acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Selecciona en "menú de Telegramas" la opción "consultar / modificar / reenrutar Telegrama" y hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "consultar/ modificar/ reenrutar Telegrama Nacional".
	03	Captura el número de Telegrama y elige el estado de destino.
	04	Selecciona la opción "consultar", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "consulta de Telegrama" con la información del Telegrama.
	05	Informa al cliente los datos del Telegrama.
	06	Selecciona "regresar" o "atrás" para salir de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

[Handwritten signature]

[Handwritten number 9]

[Handwritten mark]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

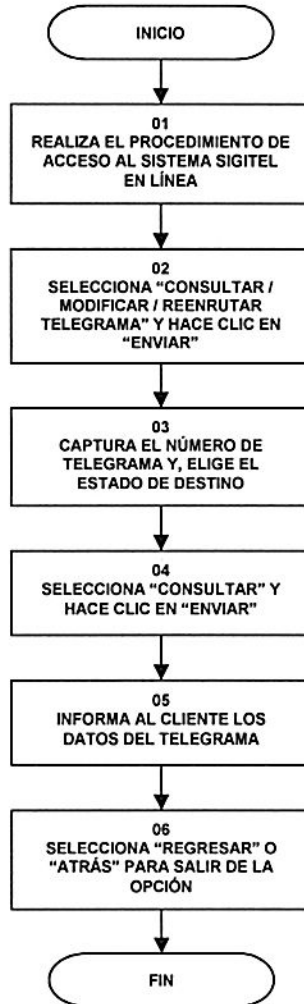
REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

14.- Procedimiento de Consulta de Telegrama Nacional.

OPERADOR DE FONOTELEGRAMA, OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

15.- Procedimiento de Reversa de Telegramas.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL.	01	Realiza el Procedimiento de Acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Selecciona en "menú de Telegramas" la opción "reversa de Telegrama nac.", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "reversa de Telegrama Nacional".
	03	Captura el número del Telegrama que desea revertir, hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "comprobante de reversa de Telegrama Nacional" con la información del Telegrama.
	04	Selecciona el icono "Imprimir", hace clic y obtiene "comprobante de reversa de Telegrama Nacional"
	05	Conserva impresión para posibles aclaraciones y archiva.
	06	Selecciona el icono "regresar" o "atrás" para salir de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

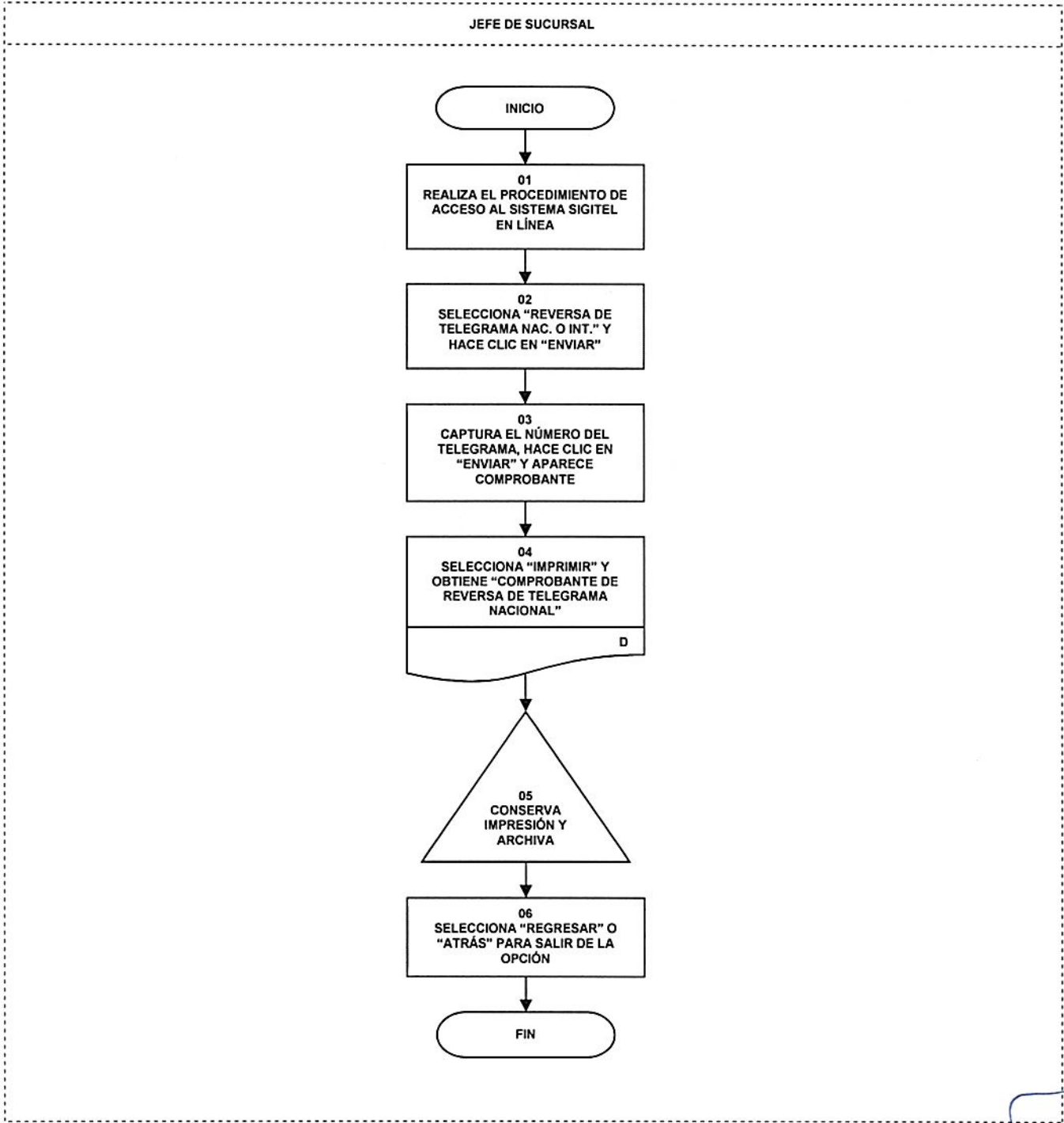
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 2 3 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

15.- Procedimiento de Reversa de Telegramas.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

16.- Procedimiento de Reimpresión de Recibo de Telegrama Nacional.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL.	01	Realiza el Procedimiento de Acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Selecciona en la pantalla "menú de Telegramas" la opción "reimpresión de recibo de Telegrama Nacional", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "reimpresión de recibo de Telegrama Nacional".
	03	Captura el número de Telegrama a reimprimir, hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "recibo de expedición/Telegrama... (reimpresión no., aaaa/ mm/ dd y hora)".
	04	Imprime "recibo de expedición/Telegrama... (No., aaaa/ mm/ dd y hora)".
	05	Conserva impresión y la archiva para posibles aclaraciones.
	06	Selecciona "regresar" o "atrás" y hace clic para salir de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

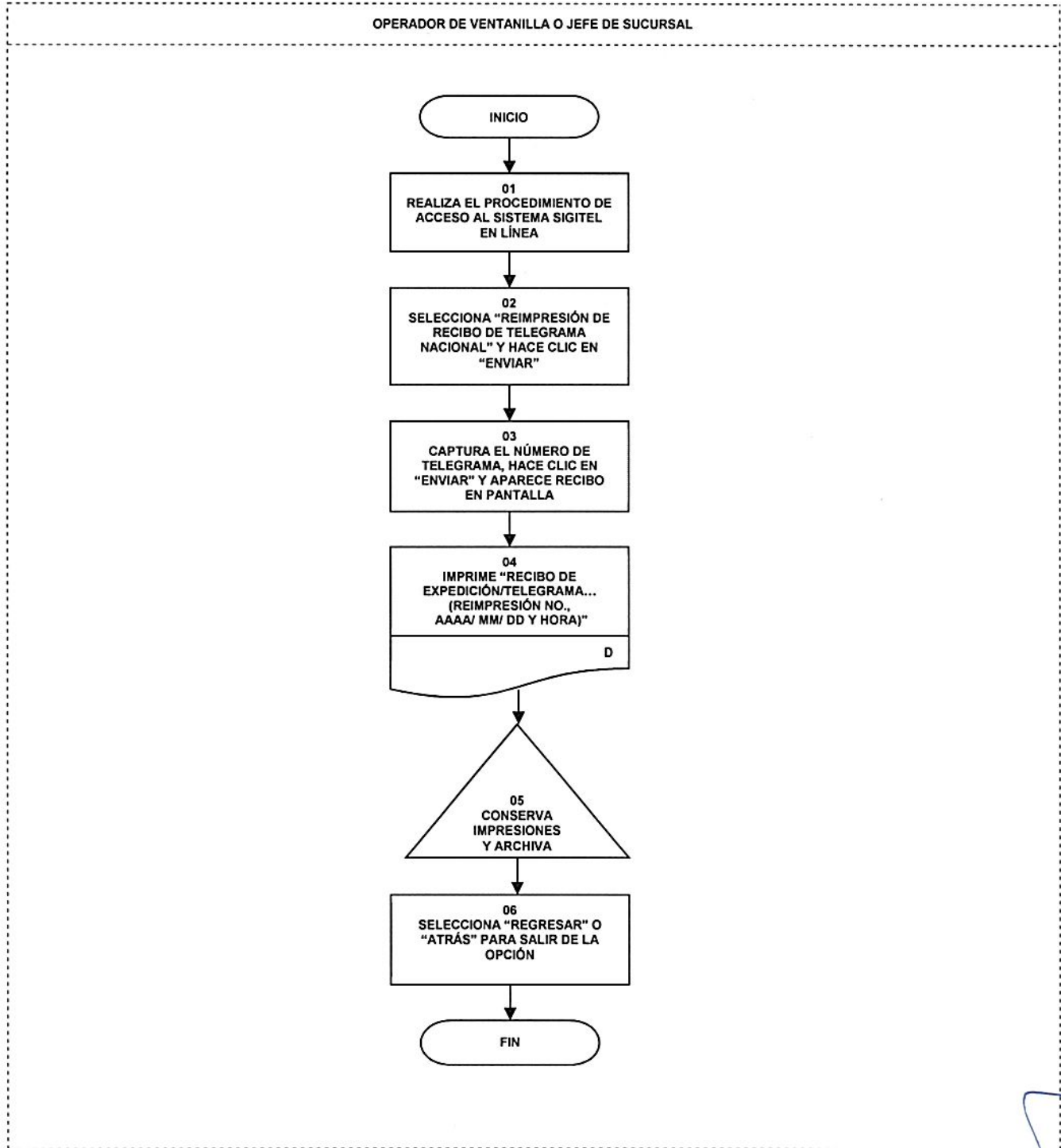
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 2-3 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

16.- Procedimiento de Reimpresión de Recibo de Telegrama Nacional.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

17.- Procedimiento de Reimpresión de Telegramas Buzoneados.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL.	01	Realiza el Procedimiento de Acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Selecciona la opción "reimpresión de Telegramas buzoneados", hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "reimpresión de Telegrama Nacional".
	03	Captura el número de telegrama a reimprimir en el campo correspondiente, hace clic en "enviar" y aparece la pantalla "recibo de entrega de mensajes / Telegrama..." con el respectivo "telegrama... (reimpresión no. AAAA/ MM/ DD
	04	Imprime el "recibo de entrega de mensajes / Telegrama..." y el "Telegrama... (reimpresión no. AAAA/ MM/ DD y hh:mm)".
	05	Conserva las impresiones y las archiva.
	06	Selecciona el icono "regresar" o "atrás" para salir de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

[Handwritten signature]
[Handwritten mark]

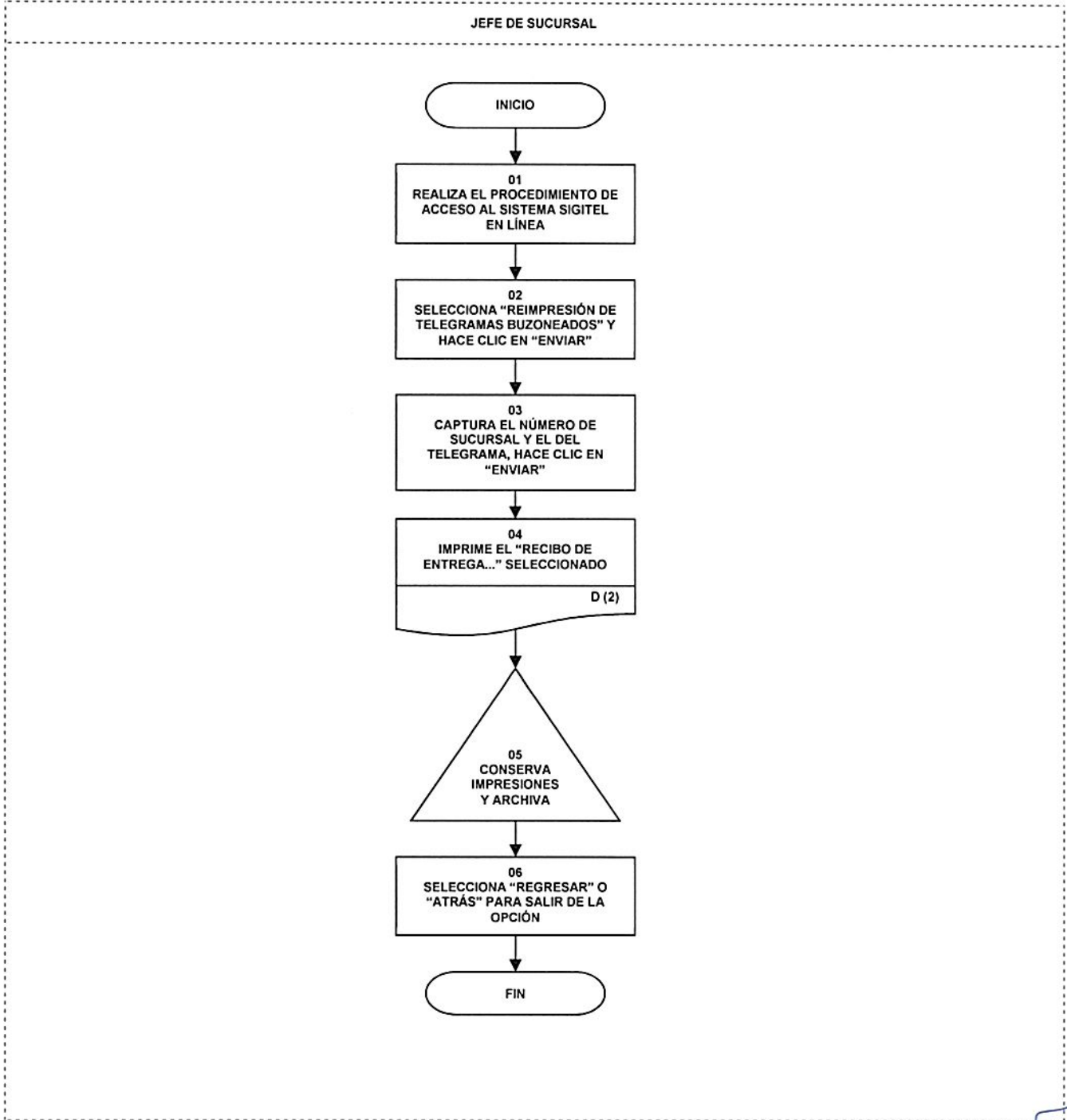
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

17.- Procedimiento de Reimpresión de Telegramas Buzoneados.



[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

[Handwritten signature] REVISADO 23 SEP 2021 *[Handwritten mark]*

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

18.- Procedimiento de Búsqueda de Código Postal.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE FONOTELEGRAMA, OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL.	01	Selecciona la opción "BUSCAR C.P.", hace clic en "enviar" y aparece ventana con los Estados de la República Mexicana.
	02	Selecciona el estado requerido, hace clic en el icono "buscar" y aparece la pantalla "colonias del Estado de (seleccionado)".
	03	Busca la colonia indicada por el remitente, la selecciona y aparece el Código Postal en el campo correspondiente del formato que está operando.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

[Handwritten signature]
[Handwritten number 9]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

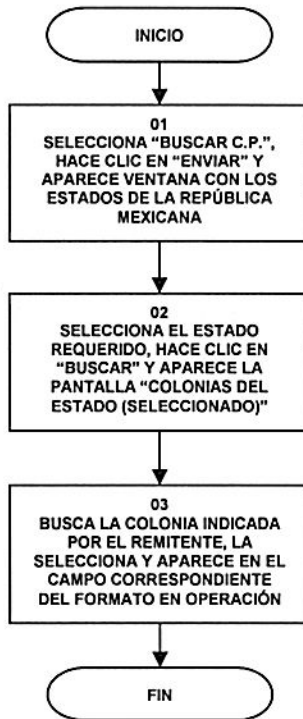
REVISADO 23 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

18.- Procedimiento de Búsqueda de Código Postal.

OPERADOR DE FONOTELEGRAMA, OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

[Handwritten signature]
REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

19.- Procedimiento de Altas, Bajas y Modificaciones de Código Postal.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Realiza el Procedimiento de Acceso al Sistema Sigitel en Línea.
	02	Selecciona la opción "altas, bajas y modificaciones de código postal", hace clic en "Enviar" y aparece la pantalla "Altas / Bajas / Modificaciones de los Códigos Postales que Reparten las sucursales".
	03	Captura los datos del Código Postal y el número de registro de la Sucursal.
	04	Selecciona la opción requerida, hace clic en "enviar" y aparece una pantalla con los mismos datos que contiene la pantalla "altas / bajas / modificaciones de los Códigos Postales que reparten las sucursales", para digitar los datos necesarios.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO



9



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

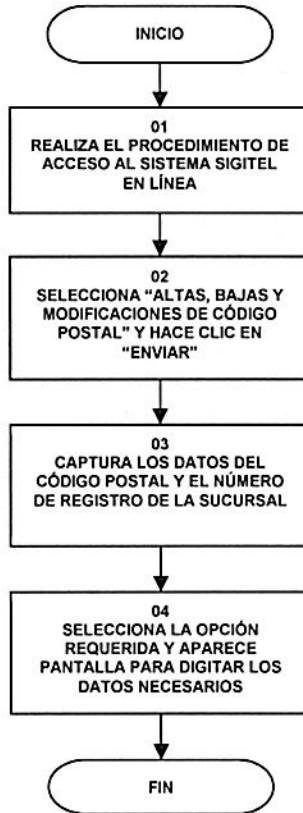
REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

19.- Procedimiento de Altas, Bajas y Modificaciones de Código Postal.

COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

ANEXOS

[Handwritten signature]
[Handwritten number 9]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

[Handwritten signature]
REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

ACUSE DE RECIBO.- Respuesta que entrega Telecomm al remitente de un Telegrama, en la cual informa al cliente si el mensaje fue entregado al destinatario.

AVISO.- Formato manejado por el personal de reparto cuando, en una segunda visita al domicilio del destinatario, no encuentra a éste o a otra persona adulta y que deja en el domicilio para que el destinatario acuda a recoger el Telegrama a la sucursal de destino.

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

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

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

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

CONTESTACIÓN PAGADA.- Mensaje que le envía el destinatario de un Telegrama al remitente del mismo, por medio de otro Telegrama el cual no tiene ningún costo para el destinatario porque el servicio fue pagado desde la expedición del Telegrama.

CORRESPONDENCIA TELEGRÁFICA.- Servicio que presta el Organismo que consiste en la expedición y entrega de un Telegrama en cualquiera de sus modalidades, a través de las sucursales.

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

DIGITAR.- Incorporar datos a la computadora utilizando el teclado.

FIRMARSE EN EL SISTEMA.- Acceso al Sistema informático en Línea realizado por un servidor público previamente autorizado utilizando su ID, PASSWORD y NIP.

FRANQUICIA TELEGRÁFICA.- Servicio Nacional de Telegramas que se presta libre de costo a organismos electorales, comités nacionales, regionales, estatales y distritales del INE y que se encuentren registrados para obtener el beneficio de esta prerrogativa.

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

GERENTE REGIONAL.- Funcionario responsable de la planeación, organización, dirección y control de las Gerencias Estatales ubicadas en la zona de su jurisdicción. Telecomm cuenta con cinco Gerencias Regionales: Zona Centro, Occidente, Noreste, Noroeste y Sureste.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

JEFE DE SUCURSAL.- Servidor público designado por Telecomm como responsable de la sucursal.

LACONISMOS.- Es la forma de expresarse breve y concisamente, con las palabras justas y, a la vez, ingeniosamente.

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

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

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

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

PERSONAL DE REPARTO.- Servidor público responsable de la entrega de los Telegramas y Fonotelegramas Nacionales, recibidos en la sucursal de destino.

OPERADOR DE FONOTELEGRAMA.- Servidor público responsable de la atención al público solicitante de un Telegrama Vía Telefónica.

OPERADOR DE VENTANILLA.- Servidor público responsable de la atención al público dentro de una sucursal.

RAZONADO.- Son las circunstancias que se consignan en un Telegrama explicando la causa por la que no fue posible entregarse.

RED DE SUCURSALES.- Conjunto de sucursales dentro de la República Mexicana que prestan los servicios ofrecidos por Telecomm.

REVERSA.- Anulación que se hace en el sistema de una operación, implicando el registro de un movimiento siempre en sentido opuesto al registro original.

SERVICIO INTERNO EN VENTANILLA.- Son Telegramas entre sucursales con información oficial que no implica costo del mismo, como informar si ya se entregaron los amparos, si tienen mensajeros, si cuentan con un servicio específico, etc.

SIGILO TELEGRÁFICO.- Secreto inviolable que debe guardar el operador telegráfico, de lo que oye o lee, en la confidencia que hace el cliente al proporcionar los datos del Telegrama, así como del operador y personal de reparto que los recibe y entrega.

SISTEMA INFORMÁTICO.- Sistema denominado "Sistema Sigitel en Línea" que opera Telecomm para registrar en línea y tiempo real las operaciones procesadas en la Red de sucursales, afectando una base de datos central y única.

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

TASACIÓN.- Concepto que agrupa el costo por el servicio más la comisión derivada de ello más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

TASAR.- Acción que realiza el SIGITEL para determinar el costo total a pagar por el servicio prestado en la ventanilla de la sucursal.

TELECOMM.- Organismo Público Descentralizado denominado Telecomunicaciones de México.

TELEGRAMA.- Mensaje de texto impreso con entrega a domicilio, que se transmite por red de cómputo y satelital por medio de las sucursales. Modalidades de servicio: ordinario, urgente, Telegramas con acuse de recibo y Telegramas con contestación pagada. El Telegrama tiene además valor en procesos judiciales. El mensaje asume la confidencialidad de los datos (Sigilo Telegráfico).

TELEGRAMA A GRANDES USUARIOS.- Es un servicio que se ofrece a empresas que envían grandes volúmenes de mensajes dentro de la República Mexicana, y utilizan el Telegrama como medio de mensaje y que tiene valor documental para autoridades administrativas y judiciales. Se entrega en el domicilio del destinatario. Modalidades del servicio: ordinario, urgente y con acuse de recibo.

TELEGRAMA DE AMPARO.- Modalidad del Telegrama Oficial Franco, donde se demanda amparo así como las resoluciones y oficios especificados en la Ley de Amparo, solicitados por el Consejo de la Judicatura Federal, el Poder Judicial de la Federación y los Ministerios Públicos. Sin cobro en ventanilla.

TELEGRAMA FRANCO.- Telegrama que se tramita por la Red de sucursales, sin que medie un costo para el usuario en ventanilla.

TELEGRAMA OFICIAL FRANCO.- Servicio Nacional de Telegramas que se presta libre de costo al Poder Judicial y todos aquellos Organismos dependientes del Gobierno Federal, que invocan la Ley de Amparo y que se encuentren registrados para obtener el beneficio de esta prerrogativa.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23. SEP. 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

**FORMATO UNIVERSAL
TCM-4100-F01-21**

ANVERSO

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO
Av. de las Telecomunicaciones S/N, Centro Telecomm I,
Col. Leyes de Reforma, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09310,
Ciudad de México R.F.C. TME-89117-F56

TELÉGRAFOS
Telecomm

TCM-4100-F01-21

REVERSO

"LOS SERVICIOS SE PROPORCIONAN DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES"

Este documento describe el procedimiento de cobro en México. Las condiciones para los servicios que no son propiedad de Telecomunicaciones de México (TELECOMM TELÉGRAFOS) se detallarán las empresas operadoras que originan las transferencias en el extranjero, incluyendo el tipo de cambio. Pagaderas en banco, en efectivo, Transferencia a través de empresa operadora.

Exclusión de transferencias de dinero hacia el exterior. Las condiciones para los servicios que no son propiedad de Telecomunicaciones de México (TELECOMM TELÉGRAFOS) se detallarán las empresas operadoras que pagan las transferencias en otros países excepto México, incluyendo el tipo de cambio. Exclusión de transferencias de dinero a través de Telecomunicaciones de México.

Pagos en efectivo en cualquier oficina de cobranza o depósito, mediante depósito, mediante en cualquier sucursal, reintegro a través de empresa operadora en los Estados Unidos de América, Transferencia a través de empresa operadora.

Pagos en efectivo en cualquier oficina de cobranza o depósito, mediante depósito, mediante en cualquier sucursal, reintegro a través de empresa operadora (licenciataria) en los Estados Unidos de América y transferencias a través de empresa operadora en los Estados Unidos de América.

Reintegro de dinero por transferencias internacionales y reintegro a domicilio nominativo, vigencia de 30 días naturales, con reintegro gratuito, pagaderas en cualquier oficina de cobranza o depósito.

Depositos de dinero para servicios financieros, recepción de depósitos y reintegro de efectivo a cuentas bancarias por orden y cuenta de las instituciones bancarias que hayan contratado un contrato con Telecomunicaciones de México (TELECOMM TELÉGRAFOS) en responsabilidad para este último por el servicio que prestan dichas instituciones. Servicio disponible en todas las sucursales.

Transferencias de dinero a través de México y envío de México hacia cualquier país con el que se tenga convenio. Servicio disponible en las sucursales de todo el país.

Transferencia por depósito en efectivo. De acuerdo al método de cobro por cuenta de empresa que hayan celebrado contrato con Telecomunicaciones de México (TELECOMM TELÉGRAFOS) en responsabilidad para este último por el servicio que prestan dichas empresas. Servicio disponible en las sucursales de todo el país.

Reintegro de dinero en efectivo. Entrega en efectivo de recursos de acuerdo a la transferencia proporcionada por la empresa o dependencia con la que haya celebrado contrato con Telecomunicaciones de México (TELECOMM TELÉGRAFOS) y de acuerdo a las políticas de identificación acordadas con la empresa.

Transferencias de dinero a través de TELECOMM TELÉGRAFOS. No se hace responsabilidad por interrupciones, demoras o fallas en el servicio por fallas de fuerza mayor o causas fuerza.

Telecomm (TELECOMM TELÉGRAFOS) se informa que los datos personales que usted proporcionó son confidenciales, de acuerdo a la provisión del artículo 16 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales de Sujección a Tránsito, regulada por el INAI. Para más información, favor de acceder a nuestro aviso de Privacidad. Integral a través de www.telecomm.com.mx.

Servicio disponible en cualquier oficina de cobranza o depósito, mediante depósito y 55 10-35-24-40, del interior de la República (sin costo) 800-2000-426 o correo electrónico operadora@telecomm.com.mx, número gratuito www.gobamx/telecomm.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

FORMATO UNIVERSAL
TCM-4100-F01-21

El sistema informático genera automáticamente el formato con los siguientes datos:

TITULO DEL SERVICIO PRESTADO.- Recibo de expedición (en cualquiera de sus modalidades: Telegrama Nacional o Fonotelegrama Nacional).

CLAVE DE AUTORIZACIÓN: Clave de seguridad que asigna el sistema informático.

NÚMERO DE FOLIO: Número consecutivo del sistema informático.

NÚMERO DE TELEGRAMA: Número consecutivo del sistema informático.

FECHA Y HORA DEL SERVICIO: El día, mes y año en que se efectúa la operación.

IMPORTE: Cantidad enviada por el remitente, en pesos.

COBRAR EN: Sucursal donde se realizará el pago.

TARIFA: Costo de la tarifa del Telegrama, en pesos.

REMITENTE: Nombre del cliente que envía el Telegrama.

COSTO POR SERVICIO: Importe del servicio prestado, en pesos.

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

CIUDAD DEL REMITENTE: Población de residencia del remitente.

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

PROCEDENCIA: Ciudad donde se expide el Telegrama.

SUCURSAL: Nombre y Registro de la sucursal de origen.

BENEFICIARIO: Nombre del cliente que recibe el Telegrama.

DOMICILIO DEL BENEFICIARIO: Calle, número y colonia donde reside el beneficiario.

MENSAJE: Texto que envía el remitente al beneficiario.

NÚMERO DE EMPLEADO Y RÚBRICA DEL OPERADOR DE VENTANILLA: El número de empleado del personal que efectúa la operación y su rúbrica.

NOMBRE Y FIRMA DEL REMITENTE: Para recabar su firma (en expedición, modificación, cancelación y reintegro).

LEYENDA: "Estoy de acuerdo con los datos asentados en el presente recibo".

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

FORMATO "AVISO"
TCM-4120-F03-21

Telecomm
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

AVISO

FECHA: ____/____/____

ESTIMADO(A) DESTINATARIO(A): _____

HOY A LAS _____ HRS., ME PRESENTÉ EN SU DOMICILIO A ENTREGAR:

() GIRO () TELEGRAMA

COMO NO ME FUE POSIBLE LOCALIZARLO(A), AGRADECERÉ QUE
PASE A RECOGERLO A LA SUCURSAL UBICADA EN:

NO OLVIDE TRAER UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE.

NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL DE REPARTO

TCM-4120-F03-21

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten mark]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

AVISO

FECHA: ___/___/___ (1)

ESTIMADO(A) DESTINATARIO(A): _____ (2)

HOY A LAS ___ (3) HRS., ME PRESENTÉ EN SU DOMICILIO A ENTREGAR:

() GIRO (4) () TELEGRAMA

COMO NO ME FUE POSIBLE LOCALIZARLO(A), AGRADECERÉ QUE
PASE A RECOGERLO A LA SUCURSAL UBICADA EN: _____ (5)

NO OLVIDE TRAER UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE

_____ (6)

NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL DE REPARTO

TCM 4120-F03-21

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

[Handwritten mark]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

**FORMATO "AVISO"
TCM-4120-F03-21**

El Personal de Reparto deberá anotar:

1. La fecha (día, mes y año, dd-mm-aa) en que acude al domicilio.
2. El Nombre Completo del Destinatario.
3. La hora y minutos en que se deja el aviso
4. Una "x" en el campo correspondiente, según el servicio prestado
5. Nombre, número de registro y domicilio completo de la sucursal de Destino.
6. El Nombre Completo, Firma y el Número del Personal de Reparto.


Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

CUADRO DE INDICADORES

 <p>DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS AÑO VIGENTE</p>														
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERÍODO DE APLICACIÓN		META DEL INDICADOR									
ENTREGA DE TELEGRAMAS POR SUCURSAL	LLEVAR UN REGISTRO DE LOS TELEGRAMAS ENTREGADOS Y NO ENTREGADOS DE LAS SUCURSALES	(TELEGRAMAS ENTREGADOS A DESTINATARIOS / TELEGRAMAS RECIBIDOS EN LA SUCURSAL) * 100	MENSUAL		ENTREGAR A LOS DESTINATARIOS EL 90% DE LOS TELEGRAMAS RECIBIDOS EN LA SUCURSAL									
CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES														
PORCENTAJE DE ENTREGA DE TELEGRAMA	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE DE EFICACIA														
TELEGRAMAS ENTREGADOS														
TELEGRAMAS RECIBIDOS														
ELABORÓ:					REVISÓ:					AUTORIZÓ:				
NOMBRE Y FIRMA					NOMBRE Y FIRMA					NOMBRE Y FIRMA				
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS					SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN					DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES				

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Primer Registro Mayo de 2011	Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central	Lic. Fernando J. Chavarría Castro Encargado de la Subdirección de Operación Central y Supervisión	Ing. Linda Abril Morales Díaz Directora de Operación de la Red de Sucursales	Presentación del Documento
Primera Actualización Noviembre de 2016	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	C. Juan Gualberto Acosta Flores Subdirector de Procesos y Supervisión	C. Rufino Martínez Becerril Director de Operaciones Telegráficas	<p>Modificación de: forma del documento y de Nombre del Manual</p> <p>Cambio de nombre de la Gerencia emisora, por la actualización de la Estructura Orgánica de la DOT.</p> <p>Se incluyeron: apartado C y los procedimientos 5, 6, y 7; formato "AVISO".</p> <p>Se eliminaron los procedimientos 2, 5, 11 y 13 del anterior Manual.</p> <p>Actualización de: Políticas Generales (1 a 39); procedimientos: 1, 2 y 3; Glosario de Términos y Formato Universal</p>

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 23 SEP 2021

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-21

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Segunda Actualización Noviembre de 2019	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	Ing. Esteban Olivares Pérez Subdirector de Procesos y Supervisión	C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales	<p>Modificación de forma conforme a la estructura orgánica de Telecomm alineada al Estatuto Orgánico del Organismo publicado el 14 de febrero de 2018.</p> <p>Cambio del término "sucursal telegráfica" por "sucursal", conforme a la actualización del Estatuto Orgánico citado.</p> <p>Cambio del nombre de la Coordinación de Operación a Coordinación de Operación de la Red de Sucursales.</p> <p>Modificación de la introducción y de las políticas generales.</p> <p>Actualización del "formato universal" y del formato de "aviso".</p>

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

[Handwritten mark]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 2 3 SEP 2021

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN
TELEGRÁFICA**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-21**

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Tercera Actualización Septiembre de 2021	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	Lic. Elsa Amalia Castellanos López Subdirectora de Procesos y Supervisión Mtra. María del Carmen Moncada Soto Subdirectora	Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales	<p>El presente documento modifica al Manual del Servicio de Comunicación Telegráfica (modificación 2) registrado en el control de documentos normativos de la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional con clave de identificación TCM-4120-D05-19 y número de registro 411 de fecha 13 de noviembre de 2019.</p> <p>Modificación de forma conforme a la estructura orgánica de Telecomm alineada al Estatuto Orgánico del Organismo publicado el 14-febrero-2018.</p> <p>Actualización del Marco Jurídico y modificación de la introducción.</p> <p>En la estructura orgánica de la sucursal multipersonal, se incluyó al pagador habilitado, que es un puesto opcional.</p> <p>Se homologó el término de Telegrama Oficial Franco, modificando el nombre de los procedimientos 5 y 7. Asimismo, en el nombre del procedimiento 7, se sustituyó el término impresión por buzoneo, derivado que es el utilizado en la Red de Sucursales.</p> <p>Modificación de las políticas específicas 10 y 11, del procedimiento C.- Telegramas oficiales.</p> <p>Modificación de los Procedimientos 6, 7 (derivado de las mejoras en Sigitel) 10 y 12.</p> <p>Se actualizó el "Formato Universal" y el formato "Aviso". Se incluyeron términos en el apartado del Glosario. 12</p>

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	SEPTIEMBRE DE 2021

REVISADO 2.3. SEP 2021