



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

OCTUBRE 2022

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOTA:

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

IDENTIFICACIÓN



NUM. DE REGISTRO:
TCM-4120-D03-22

RESPONSABLES:

ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL:
GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

ACTUALIZACIÓN:
GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE
PROCESOS DE SERVICIOS

EXPEDICIÓN:
JUNIO 2016

LUGAR:
CIUDAD DE MÉXICO

FECHA:
OCTUBRE 2022

REVISADO 27 OCT. 2022 *S*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO:

OCTUBRE 27 DEL 2022

NÚMERO: 461

MODIFICACIÓN 2

OCTUBRE DEL 2022

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO, CON NÚMERO IDENTIFICADOR TCM-4120-D03-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 461, DE FECHA OCTUBRE 28 DE 2022.

CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM:

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

REVISADO 27 OCT. 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

OCTUBRE 2022

MODIFICACIÓN No. 2

OCTUBRE 2022

AUTORIZÓ:



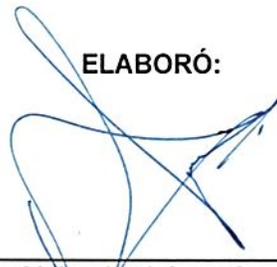
Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez
Director de la Red de Sucursales

REVISÓ:



Lic. Elsa Amalia Castellanos López
Subdirector de Procesos y Supervisión

ELABORÓ:



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

REVISADO 27 OCT. 2022 

COORDINACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES

ALLAN CHRISTIAN REYES MURQUEZ



COORDINACIÓN DE TRANSFERENCIAS INTLS.

EDUARDO HERNÁNDEZ ORTEGA



COORDINACIÓN TRANSFERENCIAS NACIONALES.

María Del Carmen Patricia Zavala García.



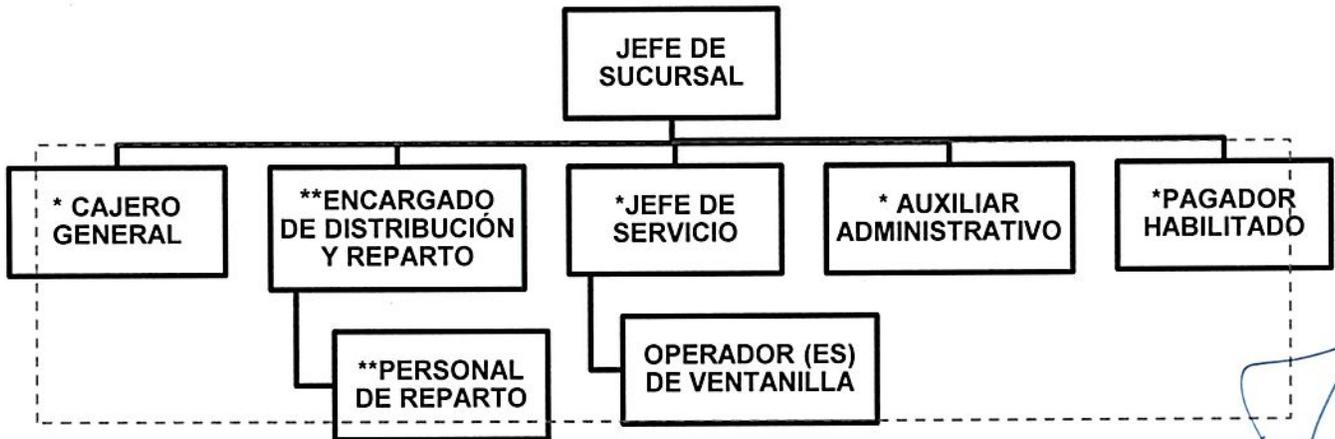
REVISADO 27 OCT. 2022 

ESTRUCTURA ORGÁNICA

SUCURSAL UNIPERSONAL



SUCURSAL MULTIPERSONAL



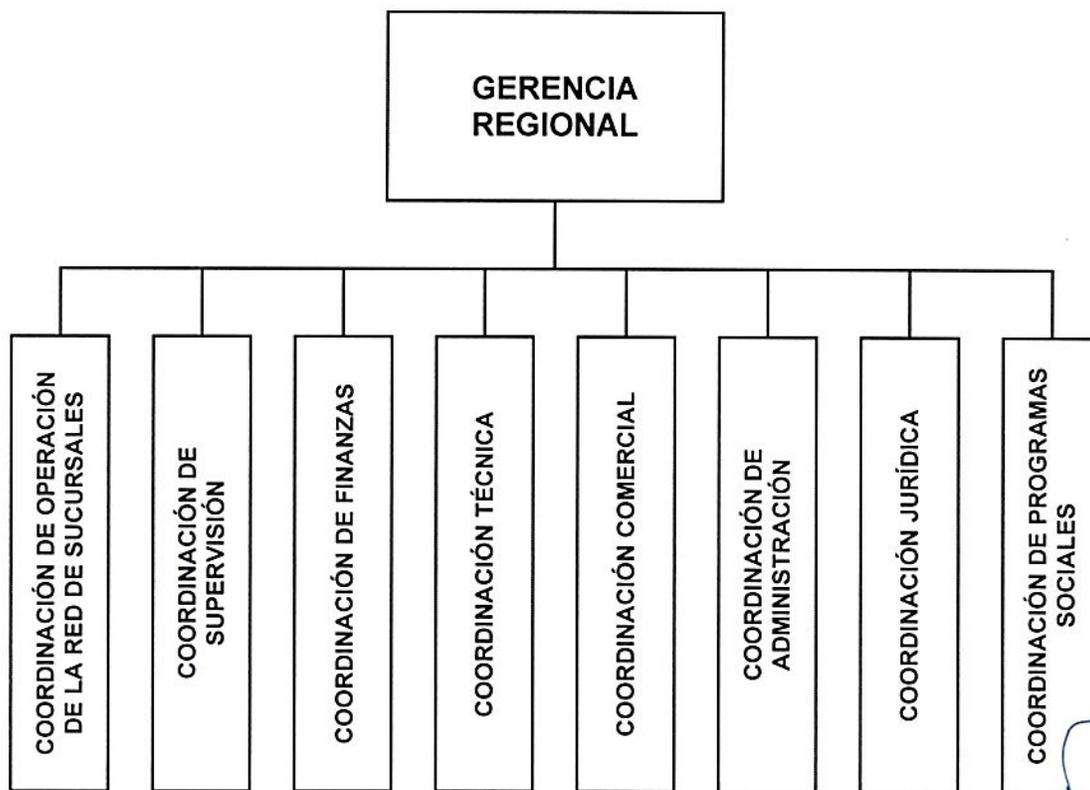
La plantilla de la Sucursal variará de acuerdo con el número de empleados y a las necesidades del servicio de esta.

* : Estos puestos serán opcionales.

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

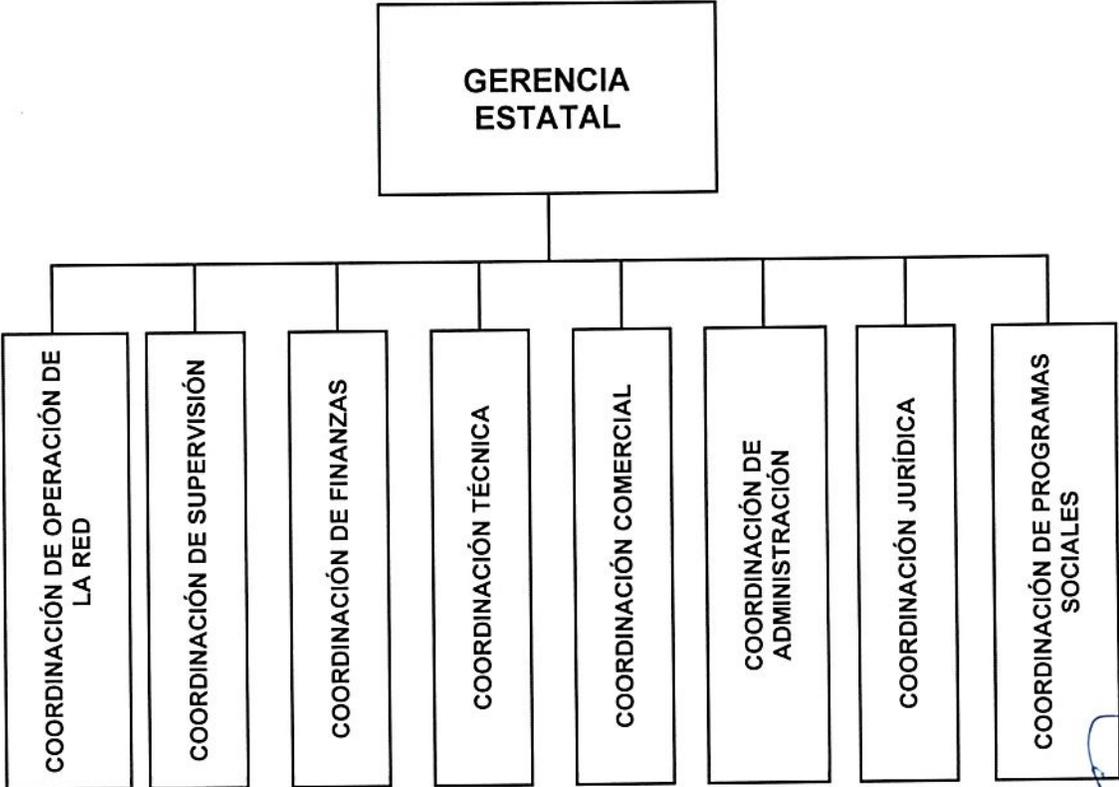
REVISADO 27 OCT. 2022

ORGANIGRAMA DE GERENCIA REGIONAL



REVISADO 27 OCT. 2022

ORGANIGRAMA DE GERENCIA ESTATAL



REVISADO 27 OCT. 2022

S

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO.**

**NÚMERO:
TCM-4120-D03-22**

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	9
MARCO JURÍDICO	11
OBJETIVO	17
POLÍTICAS GENERALES	17
PROCEDIMIENTOS	25
A. EXPEDICIÓN DE GIRO TELEGRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL	26
1.- Procedimiento de Expedición de Giro Telegráfico Nacional en Ventanilla	29
2.- Procedimiento de Expedición de Giro Telegráfico Nacional Gran Usuario.....	33
3.- Procedimiento de Envío de Transferencias de Dinero en Minutos (Outbound).....	36
4.- Procedimiento de Expedición de Giro Franco.....	42
B. BUZONEO, IMPRESIÓN Y ENTREGA DE GIRO TELEGRÁFICO A DOMICILIO.....	44
5.- Procedimiento de Buzoneo e Impresión del Giro Telegráfico a Domicilio.....	46
6.- Procedimiento de Reporte de Giros Domiciliados.....	48
7.- Procedimiento de Reporte de Servicio Buzoneado.....	50
8.- Procedimiento de Entrega del Giro Telegráfico a Domicilio.....	52
9.- Procedimiento de Reporte de Acuses de Recibo y Contestación Pagada.....	54
C. PAGO DE GIRO TELEGRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL.....	56
10.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Nacional.....	61
11.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Internacional.....	65
12.- Procedimiento de Pago por Cancelación de Giro Telegráfico Nacional.....	69
13.- Procedimiento de Pago por Reintegro de Giro Telegráfico Nacional.....	72
D. CORTE DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO.....	74
14.- Procedimiento de Emisión del Corte de Giro Telegráfico del Operador.....	75
15.- Procedimiento de Emisión del Corte del Giro Telegráfico de la Sucursal.....	77
16.- Procedimiento de Emisión de Lista de Giros Sembrados.....	79
17.- Procedimiento de Emisión del Reporte de Pendientes de Pago (probables).....	81
E. CONTROL Y CONSOLIDACIÓN DE OPERACIONES DEL GIRO TELEGRÁFICO.....	83
18.- Procedimiento de la Estadística del Giro Telegráfico Nacional e Internacional.....	85
19.- Procedimiento de Reportes del Sistema Informático.....	87

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

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO.

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

20.- Procedimiento de Log de Giros Consultados.....	89
21.- Procedimiento de Log de Giros Reversados.	91
22.- Procedimiento de Relación de Pendientes de Pago (probables).....	93
23.- Procedimiento de Reporte Diario de Expedición.....	95
24.- Procedimiento de Reporte de Servicio Buzoneado.....	97
F. PROCEDIMIENTOS AUXILIARES DE LA OPERACIÓN EN LÍNEA	99
25.- Procedimiento de Consulta de Giro Telegráfico.....	101
26.- Procedimiento de Búsqueda por Apellidos (Para Pago de Giro Telegráfico).	103
27.- Procedimiento de Consulta de Usuarios.....	105
28.- Procedimiento de Reimpresión del Recibo de Expedición.	107
29.- Procedimiento de Reimpresión del Recibo de Pago.....	109
30.- Procedimiento de Reenrutamiento de Giro Telegráfico a Domicilio.	111
31.- Procedimiento de Reversa de Giro Expedido (Mismo Día).	113
32.- Procedimiento de Reversa de Giro Pagado (Mismo Día).....	115
33.- Procedimiento de Reversa de Giro que ya fue Buzoneado.....	117
34.- Procedimiento de Modificación de Giro (Nombres).	119
ANEXOS	122
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	123
FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO.....	129
INDICADORES	132
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	133

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

REVISADO 27 OCT. 2022 *S*

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO.**

**NÚMERO:
TCM-4120-D03-22**

INTRODUCCIÓN

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

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

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

Con base en lo anterior, y la entrada en vigor de la estructura orgánica del organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante Oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1º de enero de 2021, la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, actualizó el presente documento, el cual modifica al "Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico", TCM-4120-D03-20 (primera actualización) con número de registro 417 de fecha 19 de agosto de 2020.

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

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

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

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

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

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

Al tratarse de un sistema informático transaccional, permite tener mayor control de las operaciones del Servicio de Giro Telegráfico.

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

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

El segundo apartado se refiere a los PROCEDIMIENTOS de: A. EXPEDICIÓN DE GIRO TELEGRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL; B. BUZONEO, IMPRESIÓN Y ENTREGA DE GIRO TELEGRÁFICO A DOMICILIO; C. PAGO DE GIRO TELEGRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL; D. CORTE DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO; E. CONTROL Y CONSOLIDACIÓN DE OPERACIONES DEL GIRO TELEGRÁFICO Y F. PROCEDIMIENTOS AUXILIARES DE LA OPERACIÓN EN LÍNEA; en los que se describen de manera específica las actividades y responsables de realizar de cada uno de ellos, además incluye MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO, OBJETIVO ESPECÍFICO, POLÍTICAS ESPECÍFICAS Y ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

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

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

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917.

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

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

1.- LEYES

- **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2022).
- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de marzo de 2019).
- **LEY MONETARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 1931.
(Reforma y Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de enero de 2009).
- **LEY DE PLANEACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero de 1983.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de febrero de 2018).
- **LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2022).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1976.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de abril de 2022).
- **LEY 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 GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 2021).

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

- **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 DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN.**
Publicada en Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2022).
- **LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2018).
- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2022).
- **LEY GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2008.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2018).
- **LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2013.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021).
- **LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1978.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021).
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de abril de 2022).
- **LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1985.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de marzo de 2018).
- **LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

- **LEY DE MIGRACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2011.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2022).
- **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 23 de diciembre de 2021).

2.- CÓDIGOS

- **CÓDIGO CIVIL FEDERAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1928.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2021).
- **CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 1943.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07 de junio de 2021).
Declaratoria de invalidez del artículo transitorio de decreto de reforma por sentencia de la SCJN en el Diario Oficial de la Federación el 18 de febrero de 2022.
- **CÓDIGO DE COMERCIO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de octubre de 1889.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de marzo de 2018).
Cantidades actualizadas por Acuerdo DOF 30 de diciembre de 2021.
- **CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de enero de 2022).
Cantidades actualizadas y compiladas por Resolución Miscelánea Fiscal Diario Oficial de la Federación 05 de enero 2022.

3.- REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).
- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1° de agosto de 1997.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de agosto de 1997).
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2010).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de noviembre de 2020).

- **REGLAMENTO DE LA LEY 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 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 SEGURIDAD PRIVADA.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2011

- **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.

4.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019.
- **DECRETO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2021.
- **DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE LA LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA; Y SE REFORMAN Y ADICIONAL DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDADES HACENDARIAS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSOS ARTÍCULOS DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011.

5.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

- **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO** (17 de noviembre de 1989) Publicadas en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
- **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DEL ORGANISMO.**
Las vigentes.
- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Aprobado conforme al Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013. Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Aprobado por el CEPCI el 25 de junio de 2019.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
(Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de septiembre de 2021).
Nota Aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación en 13 de octubre de 2021.
- **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.
- **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.
- **CIRCULARES TELEGRÁFICAS DE LA RED DE SUCURSALES.**
Las vigentes
Publicadas en la página web intranet <http://20.0.0.7>
- **LIBROS DE TARIFAS DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS Y DE SERVICIOS SATELITALES.**
Los vigentes.
Para su consulta bajo el resguardo de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **PRONTUARIO PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA EN LA FUNCIÓN PÚBLICA.**
Publicado el 13 de enero de 2020.
- **RESOLUCIÓN POR LA QUE SE EXPIDEN LAS DISPOSICIONES DE CARACTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 95 BIS DE LA LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO, APLICABLES A LOS TRANSMISORES DE DINERO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 81-A BIS DEL MISMO ORDENAMIENTO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril de 2012.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de marzo de 2019)
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
El vigente publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.

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

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
El vigente publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES TELEGRÁFICAS.**
El vigente publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México
- **MANUAL DE CUMPLIMIENTO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México el 18 de octubre de 2019.
(Última actualización el 24 de julio de 2020).
- **POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN SUCURSALES.**
Publicadas en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
(Última actualización 14 de diciembre de 2021).

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

REVISADO 27 Jul. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

OBJETIVO

Establecer políticas y procedimientos que normen el servicio del Giro Telegráfico Nacional e Internacional, en su modalidad Ocorre y a Domicilio en la Red de Sucursales, Gerencia Regional y Estatal, que garantice eficiencia en el servicio, uniformidad en el procesamiento y oportunidad en la conciliación de los registros de la Red de Sucursales.

POLÍTICAS GENERALES

1. TELECOMM prestará el servicio de Giro Telegráfico, en los términos de las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables que se enuncian en este manual, a través de la Red de Sucursales.
2. La Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes tendrá a su cargo la regulación, inspección y vigilancia del servicio de Giro Telegráfico.
3. Se considerará Giro Telegráfico:
 - I. Al que se expide y paga dentro de la República de México.
 - II. Al que se expide en el extranjero para pagarse en la República de México.
 - III. El que se expide dentro de la República de México para pagarse en el Extranjero.
4. El Giro Telegráfico se clasifica de la siguiente manera:

Servicio	Tipo de		
	Procedencia	Modalidad	Entrega
Giro Telegráfico	Nacional	Ventanilla	Ocorre o a Domicilio
		Gran Usuario	
		Gran Usuario Empresarial	
Internacional	Gran Usuario Empresarial	Ocorre	

5. El personal de las Sucursales deberá cumplir con los compromisos de servicio del Giro Telegráfico Nacional e Internacional, que se describen a continuación:
 - **OPORTUNO:**
Realizar el trámite de envío o pago de Giro Nacional y/o Internacional, en un máximo de 5 minutos a partir de que el usuario se presente en la ventanilla.
Realizar la entrega del Giro Telegráfico a Domicilio, en un tiempo máximo de 72 horas a partir de su llegada a la Sucursal de reparto.
 - **AMABLE:**
Atender cordialmente al público en general y aclarar todas sus dudas relacionadas con el servicio que está solicitando, mediante el protocolo de atención en ventanilla.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

- **CONFIABLE:**
Entregar al beneficiario el importe correcto en cualquier Sucursal de la Red del País, así como el comprobante, en donde se detallan los datos del remitente y del beneficiario, la cantidad enviada, la tarifa cobrada y la firma del empleado.
 - **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 diferencia alguna entre los usuarios para proporcionar el servicio por lo que deberá respetar la fila que se genere en la Sucursal.
6. El servicio de Giro Telegráfico Nacional e Internacional 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.
 7. Las empresas internacionales (Licenciatarios) que ofrezcan en el extranjero el servicio de Giro Telegráfico Internacional en su modalidad de Ocorre, deberán apegarse a las políticas y procedimientos contenidos en este manual y conforme a los contratos y convenios celebrados con TELECOMM.
 8. TELECOMM no efectuará operaciones de Giro Telegráfico con Usuarios que funjan como Fideicomisos, ya sea que funjan como ordenantes o como receptores de estas.
 9. En caso de que se presente en la ventanilla una persona moral, el Operador de ventanilla le informarán que deberá comunicarse con la Coordinación Comercial para la prestación del servicio de Giro Gran Usuario Empresarial.

De la operación:

10. Únicamente el personal de la Sucursal que sea autorizado por el Gerente Regional o Estatal, podrá ingresar al sistema informático. Para ello deberá hacerlo mediante la autenticación del usuario requerida.
11. La numeración del Giro Telegráfico Nacional en su modalidad de ventanilla y gran usuario será asignada automáticamente por el sistema informático en el momento de su expedición, independientemente de la Sucursal de origen que lo expida. La numeración del Giro Telegráfico Nacional Ocorre siempre comenzará con la letra "N" y la del Giro Telegráfico Nacional a Domicilio con la letra "D".
12. El Giro Telegráfico Nacional en la modalidad de Ventanilla y Gran Usuario, tendrá una vigencia de treinta días naturales a partir de la fecha de su expedición, para que el beneficiario se presente en una Sucursal para cobrar el Giro enviado por su remitente. En los casos de los Giros no cobrados, éstos podrán ser reintegrados al remitente y estar a su disposición por un plazo de seis meses contados a partir de la fecha de expedición.
13. Las condiciones para la prestación del servicio del Giro Telegráfico Nacional e Internacional Gran Usuario Empresarial, se establecerán en los instrumentos jurídicos que celebre TELECOMM con las empresas privadas y/o dependencias de la Administración Pública Federal.
14. La expedición o pago de cualquier Giro Telegráfico, en cualquiera de las Sucursales de la Red, se cursará invariablemente en efectivo y en moneda nacional de curso legal.
15. Para la prestación del servicio de Giro Telegráfico, el Operador de ventanilla aplicará el Protocolo de Atención al Usuario establecido por la Dirección de Recursos Humanos, para homologar el trato y servicio al usuario en ventanilla.
16. Las tarifas aplicables al servicio del Giro Telegráfico se asignarán por el sistema informático en forma

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

automática y éstas corresponderán a las autorizadas por la S.H.C.P.

17. TELECOMM no se hará responsable por demoras o falta de pago por razones de fuerza mayor o caso fortuito (siniestros o catástrofes naturales), obligándose únicamente a devolver al remitente del Giro Telegráfico el importe situado y en la modalidad de Gran Usuario Empresarial lo convenido en el contrato.

De la Identificación y Conocimiento del Usuario:

18. El personal de la Red de Sucursales deberá acatar y llevar a cabo lo establecido en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México, autorizado por el Oficial de Cumplimiento de TELECOMM y el Comité de Comunicación y Control, en los temas de Identificación y Conocimiento del Usuario.
19. El Operador de Ventanilla solo podrá prestar el servicio de Giro Telegráfico Nacional e Internacional, al usuario que se presente en la ventanilla, siempre y cuando tenga su número de cliente; en caso contrario, el Operador de Ventanilla lo registrará en el módulo "Registro de Usuarios de TELECOMM (RUT)" conforme a lo establecido en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México.
20. Cuando un usuario registrado no recuerde su número de cliente, el Operador de ventanilla realizará una "consulta" para verificar que no se encuentre registrado anteriormente, y sólo cuando tenga la certeza de que no lo está, deberá registrarlo en el RUT.
21. Para el registro del usuario o la actualización de datos en el RUT o pago de un Giro Telegráfico, el Operador de ventanilla deberá solicitar el original y una copia de una identificación autorizada vigente para obtener los datos completos y fidedignos del usuario.

Para la solicitud de expedición, el Operador de ventanilla solicitará el original de una identificación autorizada vigente para obtener los datos completos y fidedignos del usuario. Para la expedición y pago de Giros Telegráficos nacionales e internacionales, el personal de la Red de Sucursales 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:

TIPO DE IDENTIFICACIÓN	CARÁCTER TIPO	ESTRUCTURA	VIGENCIA
Credencial para votar	Numérico	13	10 años a partir del año de su expedición anteponiendo 31 de diciembre
Pasaporte	Alfanumérico	30	La fecha que indique el documento
Matricula consular	Numérico	8	La fecha que indique el documento
Cedula profesional	Numérico	7	10 años a partir del año de su expedición anteponiendo 31 de diciembre
Cartilla militar	Alfabética y numérico	1 letra de la "a" hasta "d" + 7 numéricos	10 años a partir del año de su expedición anteponiendo 31 de diciembre
Constancia de identidad militar	Numérico	5	La fecha que indique el documento
Fmm formato de migración múltiple	Numérico	8	La fecha que indique el documento

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

REVISADO 27 OCT. 2022 *J*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

TIPO DE IDENTIFICACIÓN	CARÁCTER TIPO	ESTRUCTURA	VIGENCIA
Constancia de recepción de mexicanos	Alfabética y numérico	1 letra de la "a" hasta la "c" + 9 numéricos	La fecha que indique el documento y se utilizará por única ocasión
Clave Única de Registro de Población Temporal para Extranjeros	Alfanumérico	18	La fecha que indique el documento
FMM Visitante sin permiso para realizar actividades remuneradas	Numérico	8	La fecha que indique el documento
FMM Visitante con permiso para realizar actividades remuneradas	Numérico	8	La fecha que indique el documento
FMM Visitante por razones humanitarias hasta por 180 días	Numérico	8	La fecha que indique el documento
Tarjeta de visitante regional	Numérico	8	La fecha que indique el documento
Tarjeta de visitante trabajador fronterizo	Numérico	8	La fecha que indique el documento
Tarjeta de visitante por razones humanitarias	Numérico	8	La fecha que indique el documento
Tarjeta de visitante con fines de adopción	Numérico	8	La fecha que indique el documento
Tarjeta de residente temporal	Numérico	8	La fecha que indique el documento
Tarjeta de residente temporal estudiante	Numérico	8	La fecha que indique el documento
Tarjeta de residente permanente	Numérico	8	4 años a partir de su expedición

22. Para cumplir lo relacionado a Identificación y Conocimiento del Usuario, será preciso que el operador de ventanilla esté atento a lo mostrado en el sistema informático para solicitar a los usuarios la información que corresponda.

Del Sistema:

23. El personal de la Red de Sucursales procesará todas las operaciones del Giro Telegráfico únicamente en el sistema informático en línea y tiempo real; y cuando no cuente con este no se proporcionará el servicio.

24. El Giro Telegráfico Nacional e Internacional presentará en el sistema informático cualquiera de los siguientes estatus: Pendiente de Pago, Pagado, Cancelado, Vencido Pendiente de Reintegro o Reintegrado.

25. El sistema informático generará automáticamente un recibo o comprobante que contendrá los datos de la operación realizada en la Sucursal, el cuál será requisito indispensable para cualquier aclaración.

26. El sistema informático permitirá a los Operadores de ventanilla, Jefes de Sucursal, Gerentes Regionales y Gerentes Estatales consultar las operaciones procesadas en el día o mes determinado, siempre y cuando sean de su ámbito de competencia.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

Del personal de la Red de Sucursales:

27. El Jefe de Sucursal realizará y supervisará la correcta funcionalidad operativa y administrativa de la misma, en la prestación del servicio de Giro Telegráfico, y en su caso, establecer medidas preventivas y correctivas aplicables a cada caso.
28. Será responsabilidad del personal de la Red de Sucursales mantener de forma confidencial la información relacionada con el servicio de Giro Telegráfico Nacional e Internacional.
29. El Jefe de Sucursal, dentro del ámbito de su competencia, proporcionará la información que le sea solicitada, en cumplimiento a los requerimientos de las autoridades judiciales y administrativas, previa aprobación de las autoridades de TELECOMM.
30. Cuando un usuario desee presentar una queja, sugerencia o denuncia, el personal de la Red de Sucursales deberá informarle de una manera amable y cordial, que tendrá que comunicarse a los teléfonos o correo electrónico, que se encuentran en el reverso del Recibo o Comprobante, para proseguir con el trámite correspondiente. En ninguna circunstancia se deberá impedir o inhibir a los usuarios que presenten alguna queja o denuncia.
31. Será responsabilidad del personal involucrado en la operación del Giro Telegráfico Nacional e Internacional, la aplicabilidad y observancia de las Circulares Telegráficas vigentes que regulan la operación de este, publicadas y dadas a conocer a través de la Red Interna del Organismo o por cualquier otro medio y de las que, en un futuro posteriores a la publicación del presente manual, sean difundidas.
32. El personal de las Sucursales deberá evitar las siguientes irregularidades:
 - Capturar una o diversas operaciones de acuerdo con los procesos y políticas del Manual de Cumplimiento, en el cual se establecen los motivos o circunstancias numerada más no limitativas para reportar ante la SHCP una o varias operaciones inusuales.
 - Capturar una o diversas operaciones con el número de cliente personal del jefe de Sucursal o del en nombre y representación de un tercero, ya que esto contraviene las políticas y procedimientos establecidas en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México de la correcta identificación del cliente y del propietario real de los recursos y su omisión podría constituir una sanción para el trabajador.
33. El personal de las Sucursales deberá informar, a través del formulario de Operaciones Inusuales" ubicado en el portal de intranet <http://20.0.0.7>, los siguientes casos:
 - Cuando los usuarios se nieguen a proporcionar los datos o documentos de identificación correspondientes.
 - Cuando se detecte que los usuarios presentan información que pudiera ser apócrifa o documentación que pudiera ser falsificada.
 - Cuando se detecte que los usuarios intentan sobornar, persuadir o intimidar al personal de la Sucursal con el propósito de lograr su cooperación para realizar actividades u operaciones inusuales.
 - Cuando se presuma o existan dudas de que un usuario opera en beneficio, por encargo o a cuenta de un tercero, sin que lo haya declarado al personal de la Sucursal.

El mensaje que envíen deberá contener la mayor información posible, para que el Oficial de Cumplimiento informe a las instancias correspondientes.
34. Por ningún motivo, el personal de la Red de Sucursales proporcionará información relacionada con el remitente, beneficiario y/o la cantidad que se envía, así como las claves de acceso de los Operadores.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

35. El Jefe de Sucursal deberá evitar el envío o recepción de información, por cualquier vía de comunicación, ya que ninguna autoridad de TELECOMM o de cualquier otra dependencia o empresa, puede solicitar algún dato a las Sucursales, considerando que todos los trámites y requerimientos se realizan a través de las Gerencias Regionales y Estatales correspondientes.
36. Cuando el usuario requiera factura por el servicio de Giro Telegráfico Nacional, el Jefe de Sucursal le solicitará que entregue en la Sucursal, una SOLICITUD con los siguientes datos:
- Nombre o Razón Social completa.
 - Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.).
 - Domicilio Fiscal completo.
 - De 1 a 3 cuentas de correo electrónico para el envío de su CFDI (Factura Electrónica).

El Jefe de la Sucursal enviará la Solicitud a su Gerencia de adscripción, de donde a su vez, la remitirán a la Gerencia de Facturación para que se elabore la factura solicitada, en un plazo de 48 horas, y se le envíe al usuario, vía electrónica, a los correos detallados en su solicitud.

37. El Operador de ventanilla y el Jefe de Sucursal, realizarán los cortes de operación diaria y mensual que les corresponda, así como generar y enviar a las instancias correspondientes, estrictamente dentro de las fechas establecidas, los reportes de conciliación y consolidación de las operaciones del Giro Telegráfico realizadas en el ámbito de sus competencias.

En caso de fallas o errores en la prestación de servicios:

38. Al presentarse cualquier falla que impida la prestación del servicio de Giro Telegráfico, el operador de ventanilla y/o Jefe de Sucursal, verificará alguna solución en la base de datos del Módulo de Ayuda de Servicios Telegráficos (MASTEL); de no existir solución generará un ticket para registro y seguimiento de la falla y, sólo de ser necesario, se comunicará al centro de ayuda nivel 1 de la gerencia.
39. Cuando el sistema informático registra un error en la pantalla, el personal de la sucursal informará al usuario sobre ello, imprimirá la pantalla y la archivará en el expediente correspondiente. Invariablemente deberá reportar al MASTEL y/o al Centro de Ayuda Nivel 1 de la Gerencia, el error procesado.
40. Cuando el sistema informático no opere correctamente, el personal de la sucursal, de ser posible, le informará al usuario el tiempo probable de solución.
41. Cuando en una operación, se presente una falla eléctrica o pérdida de comunicación, el Jefe de Sucursal se comunicará con la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia, para verificar si la operación fue o no aplicada en el sistema informático.
42. El Jefe de Sucursal informará al usuario que al restablecerse la operación normal, se verificará el estatus de la transacción y que, de estar registrada en el sistema informático, se reimprimirá el comprobante o recibo de esta, en caso contrario se repetirá la operación solicitada.
43. Cuando existan problemas o fallas de cualquier índole (sistema, operativos o técnicos), el personal de la Sucursal deberá resguardar el efectivo de la operación que se esté realizando en ese momento, es decir, cuando la operación sea una expedición de Giro, se aceptará y conservará el efectivo; cuando sea un pago de Giro, no deberá entregar el efectivo.
44. Cuando se presente un error del Operador de ventanilla y que genere un faltante en la caja de la Sucursal, éste deberá soportar o cubrir el importe de la operación a fin de no afectar los recursos monetarios del Organismo. Hasta que el Jefe de Sucursal obtenga el reporte de recuperación del efectivo, repondrá el importe al Operador de ventanilla involucrado en la operación.

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

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

De los Gerentes Regionales y Estatales:

45. Los Gerentes Regionales y Estatales, en el ámbito de sus competencias, darán seguimiento al comportamiento del servicio de Giro Telegráfico Nacional e Internacional 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.
46. Será responsabilidad de los Gerentes Regionales y Estatales emitir y analizar con la periodicidad establecida, los reportes consolidados de las operaciones del Giro Telegráfico que genera el sistema informático, así como proporcionar oportunamente la información que al respecto requieran las Áreas Centrales. De igual forma las Gerencias Regionales y Estatales reportarán oportunamente las operaciones inusuales que se presenten en las sucursales de su adscripción.
47. Los Gerentes Regionales y Estatales, a través de sus Coordinadores de Operación de la Red de Sucursales, podrán solicitar mediante correo electrónico a la Coordinación de Transferencias Nacionales, adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios:
 - Corrección en nombre(s), apellido paterno y/o materno de los usuarios.
 - La modificación de la fecha de nacimiento del usuario.
48. Los originales y las copias de los recibos y comprobantes emitidos en la sucursal debido a la prestación del servicio del giro telegráfico se conservarán en las gerencias regionales o estatales correspondientes, hasta por diez años como soporte de las operaciones (ingresos) realizadas en las sucursales de su jurisdicción, considerando lo dispuesto en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México.
49. Las Gerencias Regionales y Estatales a través de las Coordinaciones correspondientes, darán seguimiento a los faltantes de recursos económicos por fallas del sistema, errores de Operador o del usuario, para que no exista afectación a los recursos monetarios del Organismo.
50. Las cantidades de dinero que giren los Gerentes Regionales, Gerentes Estatales o Jefes de Sucursal para cubrir los sueldos o salarios viáticos, diferencias de sueldos, pagos por servicios personales, turno complementario, guardias, prima dominical, estímulos y recompensas u otros que otorgue el Organismo al personal o a sus familiares, se cursarán libres de pago de la tarifa correspondiente.

Fuera de los casos indicados, ningún servidor público, ni persona física o moral, gozará de franquicia parcial o total en el servicio del Giro Telegráfico.

Del alcance y la aplicación del Manual:

51. Los servidores públicos que contravengan lo dispuesto en el Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos, en este manual y en las circulares telegráficas respectivas, serán sancionados conforme a las disposiciones legales aplicables.
52. 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 Giro Telegráfico, por lo cual se les exhorta a considerarlo en el desarrollo de sus actividades y a enriquecerlo con sus aportaciones para mantenerlo permanentemente actualizado.
53. Será facultad de la Dirección de la Red de Sucursales recibir, analizar y, en su caso, aprobar cualquier sugerencia de modificación al contenido de este manual, así como instruir su actualización.
54. Todos los casos no contemplados en este manual serán atendidos por el Director de la Red de Sucursales y en ausencia de éste, por el Subdirector de Procesos y Supervisión y/o el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

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

REVISADO 27 OCT. 2022 *J*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

PROCEDIMIENTOS

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

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

A. EXPEDICIÓN DE GIRO TELEGRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL.

MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
(Última actualización el 1º de septiembre de 2021).
CAPÍTULO VI DE LAS FACULTADES DE LA UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Artículo 26. fracciones I, III, VI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
De las facultades de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicio.
Funciones 1, 2, 3, 4 y 5.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo II De la expedición de giros telegráficos.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Establecer las políticas y los procedimientos en la expedición del Giro Telegráfico Nacional e Internacional en ventanilla, que estandaricen el proceso operativo en la Sucursal.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. Únicamente las Sucursales de la Red que cuenten con acceso al sistema informático, expedirán el Giro Telegráfico Nacional e Internacional. En caso de tener un problema para la operación, el personal de la Sucursal seguirá con los protocolos establecidos.
2. El operador de ventanilla cumplirá con los compromisos de servicio en la expedición de Giro Telegráfico Nacional e Internacional, para asegurar la satisfacción del usuario.
3. El remitente siempre contará con su número de cliente y cuando carezca del mismo, el Operador de ventanilla lo registrará en el Módulo de Registro de Usuarios de TELECOMM (RUT) de acuerdo con lo establecido en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México.
4. La expedición de Giro Telegráfico Nacional, en su modalidad de Gran Usuario, se prestará en la ventanilla de la Sucursal, cuando acuda una persona física o moral, pública o privada a la Sucursal y solicite el envío de varios Giros Telegráficos a más de un beneficiario.
5. En la expedición de Giro Telegráfico Nacional, en su modalidad de Gran Usuario, se asignará un "número de lote" al conjunto de Giros que se emiten para un mismo remitente, dicha numeración es libre, por lo que el Operador de ventanilla o el Jefe de Sucursal podrán decidir los números que correspondan a cada lote, tomando en consideración que con dicha numeración se establecerá un orden que les facilite la consulta de estos.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

6. El personal de la Sucursal acatará lo establecido en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México vigente, asistido por el sistema informático que emitirá alertas cuando se deba aplicar un procedimiento en la materia.
7. El Operador de ventanilla indicará al remitente, que el servicio de Giro Telegráfico Nacional le permite enviar un mensaje gratuito de 30 palabras como máximo.
8. El Operador de Ventanilla indicarán al remitente de un Giro Telegráfico Nacional e Internacional, el importe del costo por el servicio, la comisión e I.V.A. que le será cobrado por la cantidad situada del envío, previa consulta en las opciones que para tal efecto tiene el sistema informático.
9. El Operador de ventanilla indicará al remitente, que solamente el Giro Telegráfico Nacional a Domicilio presenta servicios opcionales, tales como: "Acuse de Recibo" y "Contestación Pagada", cada uno con un costo adicional.
10. Para el servicio de Envío de Dinero al Exterior de Western Union, el Jefe de Sucursal deberá solicitar la autorización a la Coordinación de Transferencias Internacionales, adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, considerando que el monto máximo autorizado por transferencia es equivalente a 7,499 (siete mil cuatrocientos noventa y nueve dólares americanos), (siempre y cuando el sistema de Western Union lo permita y el beneficiario pueda cobrar el en país de destino) a excepción del Estado de Arizona en los Estados Unidos de América donde se tiene autorizado el equivalente en moneda nacional a 450 (cuatrocientos cincuenta) dólares americanos.
11. En el servicio de Envío de Dinero al Exterior de Western Union, se mostrará una sección denominada "Pregunta de Verificación", la cual será requisitada sólo en los siguientes casos:
 - Cuando el destino de la transferencia sea un País del Continente Africano.
 - Cuando al validar la transferencia, el sistema muestre el mensaje "U1501-Test Question is required" (La pregunta de verificación es requerida).
12. El sistema informático calculará automáticamente la tarifa total a cobrar por el Giro Telegráfico Nacional solicitado, por lo que el Operador de ventanilla informará al remitente, confirmar su aceptación y cobrar el importe exacto que indica el recibo antes de transmitir el Giro.
13. Para el Giro Telegráfico Internacional, el Operador de ventanilla informará al usuario que el tipo de cambio del día es especificado por la empresa con la que TELECOMM tiene contrato vigente.
14. El Operador de ventanilla se asegurará de tener el monto total de cualquier transferencia del Giro Telegráfico Nacional e Internacional, en efectivo y en moneda nacional de curso legal, antes de confirmar la expedición.
15. Las cantidades de dinero que giren los Gerentes Regionales o Estatales a las Sucursales de la Red para el pago de servicios básicos o presupuestales tales como: Arrendamiento de inmuebles, Cuotas de Mantenimiento de Inmuebles, Pagos de Energía Eléctrica, Impuesto Predial, Agua Potable, Sueldos Personal Telecomm y Pasajes, así como la transferencia de recursos de los pagos autorizados, por escrito, por los Gerentes Regionales y/o Estatales en casos debidamente justificados, se cursarán libres del pago de la tarifa correspondiente mediante la expedición de un Giro Franco.

Fuera de los casos indicados, ningún servidor público, ni persona física o moral, gozará de franquicia parcial o total en el servicio de Giro Telegráfico.

16. El personal de la Sucursal cumplirá con los compromisos establecidos para el servicio asociado a la Expedición de Giro Telegráfico Nacional e Internacional, que se describen a continuación:

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

REVISADO 27 OCT. 2022 *J*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

- **OPORTUNO:**
Realizar el servicio de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, en un máximo de 5 minutos a partir de que el Usuario y/o Cuentahabiente se presente en la ventanilla.
 - **AMABLE:**
Atender cordialmente al público en general y aclarar todas sus dudas relacionadas con el servicio que está solicitando, mediante el protocolo de atención en ventanilla implementado por la Dirección de Recursos Humanos.
 - **CONFIABLE:**
Entregar al Usuario y/o Cuentahabiente el recibo o comprobante correspondiente, en donde se detallan los datos de la operación de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, garantizando el registro de la Operación ante la Institución Bancaria correspondiente.
 - **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 diferencia entre los clientes para proporcionar el servicio por lo que deberá respetar la fila que se genere en la Sucursal.
17. En el caso del Giro Telegráfico Franco, el Jefe de Sucursal elaborarán expedientes que contengan oficio de instrucción, recibos originales así como avisos a la Sucursal de destino y dará puntual seguimiento hasta la regularización.
 18. El "Recibo de Expedición" será generado automáticamente por el sistema informático y el Operador de ventanilla deberá imprimirlo, solicitará al remitente que lo revise y valide con su firma los datos asentados, lo sellará, firmará y entregará el original al remitente. El Operador de ventanilla conservará la copia del Recibo para efectos contables y de probables aclaraciones posteriores.
 19. En el servicio de Giro Telegráfico Nacional e Internacional en la modalidad de Ocorre, el Operador de ventanilla informará al remitente, que será su responsabilidad notificar a su beneficiario, el número de transferencia que se le envía, así como la posibilidad de ser cobrado en cualquier Sucursal de la Red.

El Giro Telegráfico Nacional a Domicilio únicamente será enviado a las Sucursales centralizadoras o con servicio de reparto, mismas que están identificadas en el sistema informático.

ÁREA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Sucursal Unipersonal y Multipersonal.

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

REVISADO 27 OCT. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

1.- Procedimiento de Expedición de Giro Telegráfico Nacional en Ventanilla.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe al usuario remitente que acude a solicitar el envío de un Giro Telegráfico Nacional y le pregunta si tiene número de cliente.
	02	No tiene número de cliente, lo registra en el módulo RUT de acuerdo con lo establecido en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México. Regresa a la actividad No. 01.
	03	Si tiene Número de cliente, selecciona la opción Giro Inmediato (Nacional e Internacional), "(Expedición y Pago)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA DE CLIENTE, EXPEDICIÓN DE GIROS, PAGO DE GIROS Y TASACIÓN".
	04	Selecciona la opción "Expedición de Giros", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "EXPEDICIÓN".
	05	Solicita al remitente su número de cliente.
	06	No sabe su número de cliente, realiza el procedimiento de consulta de número de cliente. Continúa con la actividad No. 07.
	07	Si sabe su número de cliente, captura el número de cliente en el campo correspondiente.
	08	Pregunta al usuario el Estado de la República Mexicana que tendrá como destino el Giro y lo selecciona en la casilla correspondiente.
	09	Selecciona la opción del servicio deseado (Ocurre o a Domicilio), da clic en "enviar" y aparecerá la pantalla de captura correspondiente al servicio seleccionado.
	10	Captura la cantidad que desea enviar a su beneficiario en el campo correspondiente.
	11	Oprime la tecla "ENTER" y aparece la pantalla "TRANSACCIÓN DE GIRO INMEDIATO" con la información de la tarifa a cobrar por el servicio.
	12	Informa al remitente la tarifa a cobrar por el servicio y solicita su aceptación.
	13	No acepta tarifa, selecciona "atrás" y regresa a la actividad 10.
	14	Si acepta tarifa, regresa a la pantalla "Giro Nacional Inmediato" o "Expedir Giro Nacional", según corresponda, recaba el efectivo, en moneda nacional, del importe total indicado al usuario y lo ingresa a la caja de la ventanilla.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

1.- Procedimiento de Expedición de Giro Telegráfico Nacional en Ventanilla.

Responsable	No.	Actividad	
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	15	Captura la información proporcionada por el usuario y requerida en la pantalla.	
	16	No se capturaron todos los campos, da clic en "Enviar", aparece la pantalla "INFORMACIÓN" con el mensaje "ERROR.....", da clic en "Atrás". Regresa a la actividad No. 15.	
	17	Si se capturaron todos los campos, confirma con el usuario la información capturada.	
	18	No está correcta toda la información, selecciona "Corregir Datos", captura nuevamente los datos. Regresa a la actividad No. 17.	
	19	Si esta correcta toda la información, selecciona "Enviar" y se mostrará en pantalla el Recibo de Expedición del servicio correspondiente.	
	20	Imprime el Recibo correspondiente, en original y copia.	
	21	Recaba firma de conformidad del usuario en el espacio "Remitente" en el Recibo, lo firma en el espacio del Operador y sella original y copia.	
	22	Entrega original del Recibo al usuario y conserva copia para efectos de contabilidad y posibles aclaraciones posteriores.	
	23	Aplica el Protocolo de Atención al Usuario en Ventanilla Telegráfica para despedirse del usuario.	
	24	Selecciona "Atrás" y sale de la opción.	
			CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

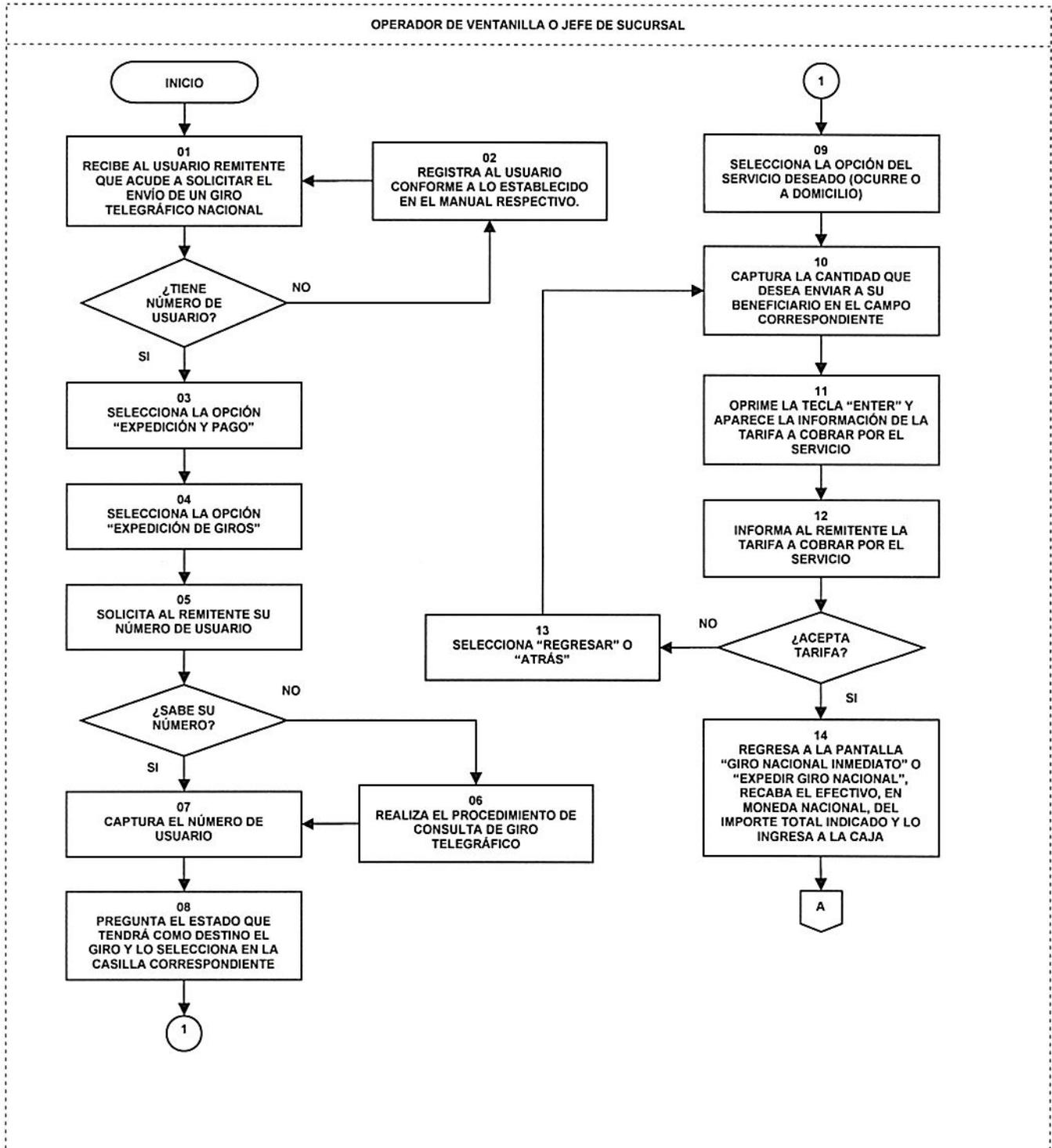
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

1.- Procedimiento de Expedición de Giro Telegráfico Nacional en Ventanilla.



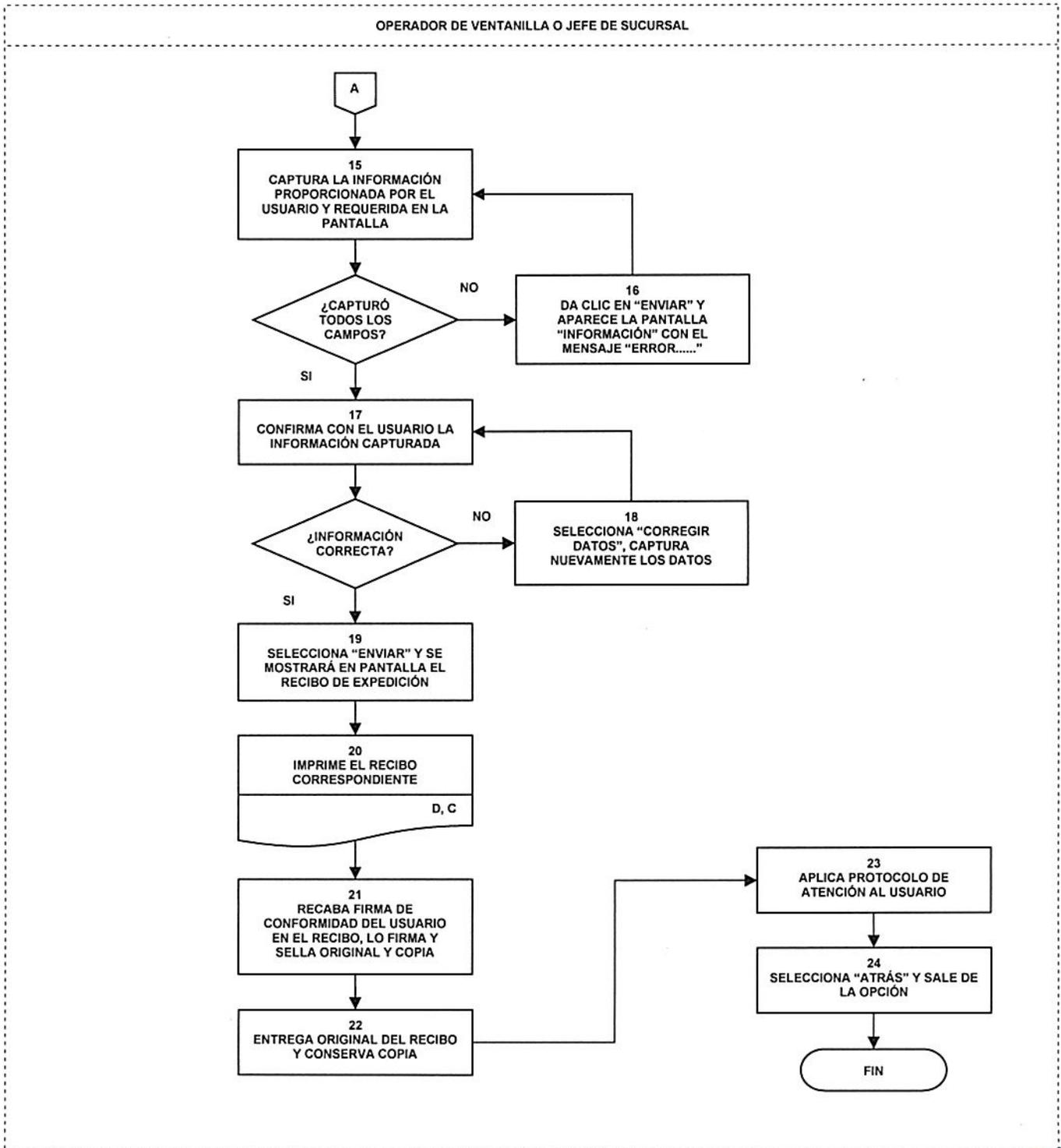
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

1.- Procedimiento de Expedición de Giro Telegráfico Nacional en Ventanilla.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

2.- Procedimiento de Expedición de Giro Telegráfico Nacional Gran Usuario.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe al usuario remitente que solicita el envío de varios Giros Telegráficos Nacionales.
	02	Pregunta si tiene número de usuario y los montos que desea enviar.
	03	No tiene Número de usuario, procede con lo establecido en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México. Continúa en la actividad No. 04.
	04	Si tiene Número de cliente, selecciona la opción "Expedición Giro de Grandes Usr.", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA Y EXPEDICIÓN DE GRANDES USUARIOS".
	05	Selecciona la opción "Expedir", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "EXPEDICIÓN GRANDES USUARIOS".
	06	Solicita al remitente su número de usuario.
	07	No sabe su número de usuario, realiza el procedimiento de Consulta de Giro Telegráfico. Continúa en la actividad No. 08.
	08	Si sabe su número de usuario, captura el número de cliente en el campo correspondiente.
	09	Pregunta al usuario la Entidad Federativa de destino del giro y lo selecciona en la casilla correspondiente.
	10	Selecciona la opción del servicio deseado (Ocurre o a Domicilio) da clic en "Enviar" y aparece la pantalla seleccionada.
	11	Solicita al usuario la cantidad que desea enviar y captura en el campo correspondiente.
	12	Tecla "ENTER" y aparece la "TASACIÓN DE GIRO INMEDIATO" con la información del costo por el servicio.
	13	Informa al remitente el cargo total por el servicio y solicita su aceptación.
	14	No acepta la tasación, selecciona "Regresar". Continúa con la actividad No. 28.
	15	Si acepta la tasación, regresa a la pantalla "Gran Usuario a Lista" o "Gran Usuario a Domicilio", según corresponda, y captura los datos requeridos proporcionados por el usuario.
	16	Confirma con el usuario la información capturada en la pantalla.
	17	No está correcta la información, selecciona "Corregir Datos", captura nuevamente los datos. Regresa a la actividad No. 16.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

2.- Procedimiento de Expedición de Giro Telegráfico Nacional Gran Usuario.

Responsable	No.	Actividad	
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	18	Si está correcta la información, da clic en "Enviar", aparece en la pantalla el "RECIBO DE EXPEDICIÓN DE GIRO NACIONAL A DOMICILIO (Giro de Gran Usuario)" o "RECIBO DE EXPEDICIÓN DE GIRO INMEDIATO NACIONAL (Giro de Gran Usuario)", según corresponda, y lo imprime, en original y copia.	
	19	Conserva la impresión y pregunta al usuario si el lote deseado de Giros telegráficos nacionales está completo.	
	20	No está completo el lote, selecciona "Atrás". Regresa a la actividad No. 09.	
	21	Si está completo el lote, selecciona "REGRESAR AL MENU", aparece la pantalla "MENÚ DEL OPERADOR (GIRO INMEDIATO)" o "MENÚ DEL ADMORTEL", según sea el caso.	
	22	Selecciona la opción "Consulta de expedición múltiple", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA POR LOTES DE GRANDES USUARIOS"	
	23	Captura el Número de Lote (el número que corresponda en su propio control de expedición de Giros de Grandes Usuarios), da clic en "Enviar" y aparece el reporte "GRANDES USUARIOS DE GIROS".	
	24	Verifica el importe total del lote e indica la cantidad al usuario para su cobro.	
	25	Recibe el dinero en efectivo y en moneda nacional y lo ingresa a caja.	
	26	Recaba la firma de conformidad del usuario en los Recibos correspondientes, los sella y firma.	
	27	Entrega originales de los Recibos al Remitente y conserva copias para efectos de contabilidad y posibles aclaraciones.	
	28	Aplica el Protocolo de Atención al Usuario en Ventanilla Telegráfica para despedirse del usuario.	
	29	Selecciona "Atrás" para salir de la opción.	
			CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

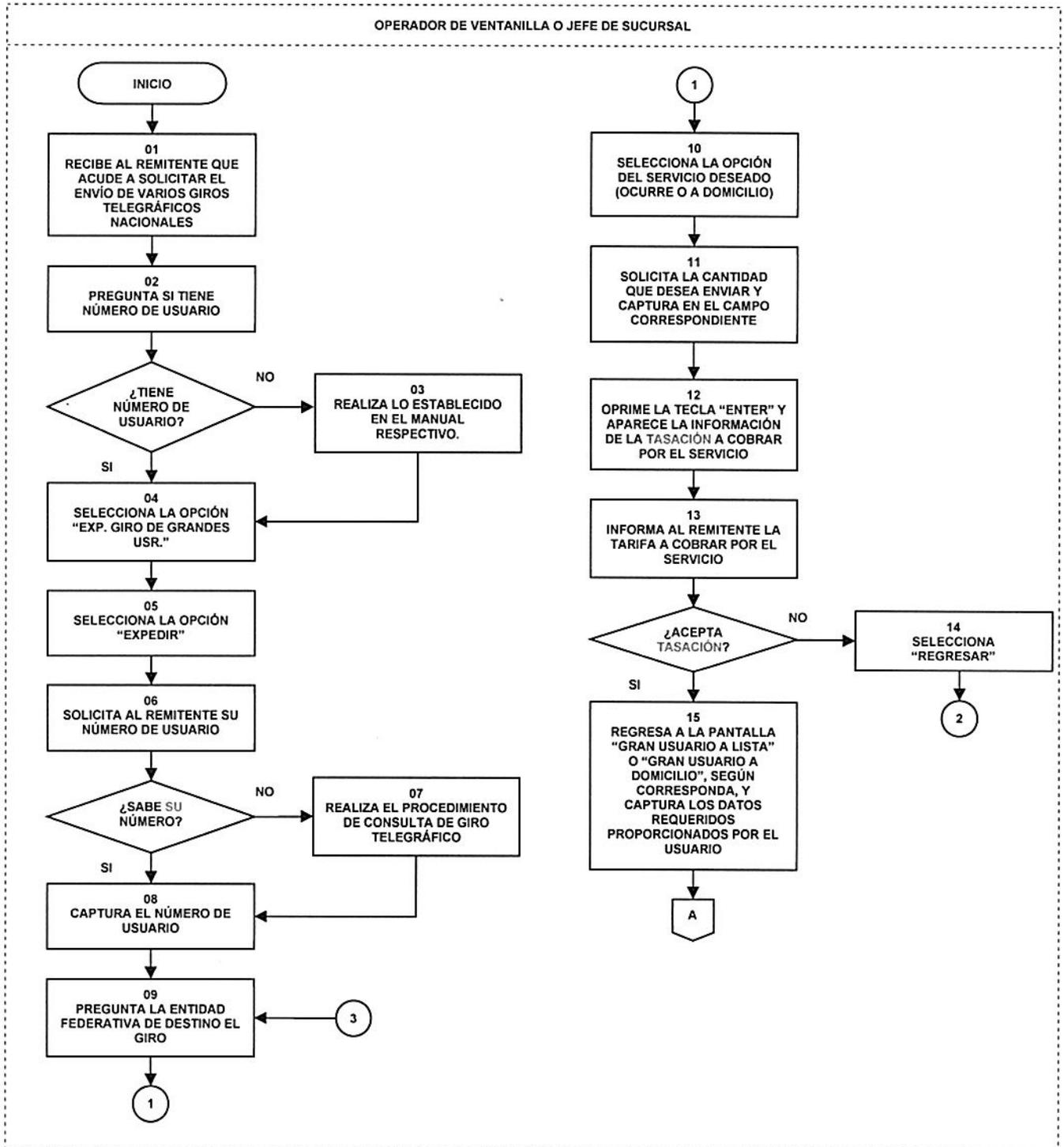
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 oct. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

2.- Procedimiento de Expedición de Giro Telegráfico Nacional Gran Usuario.



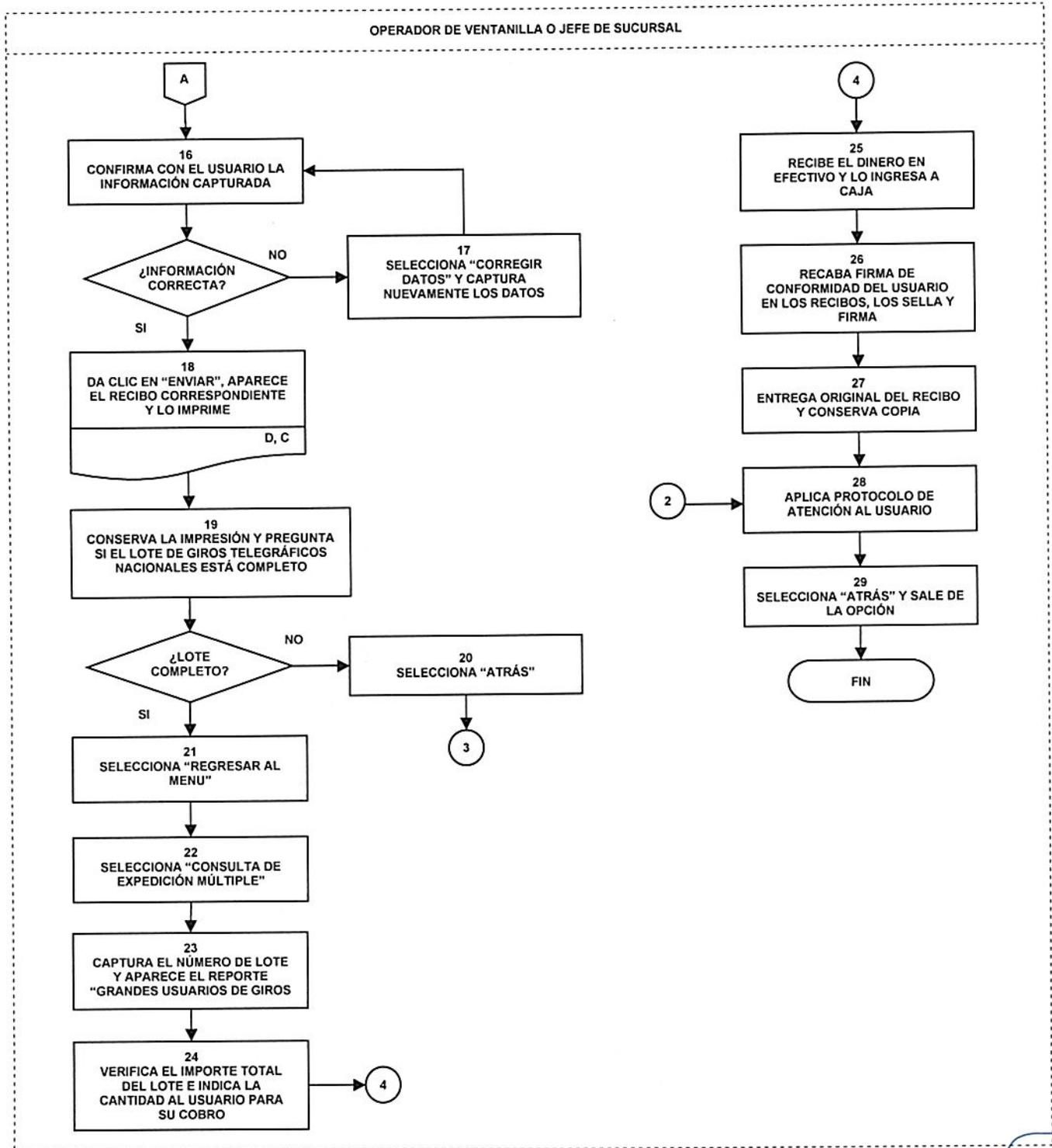
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022 *[Signature]*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

2.- Procedimiento de Expedición de Giro Telegráfico Nacional Gran Usuario.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

3.- Procedimiento de Envío de Transferencias de Dinero en Minutos (Outbound).

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe al usuario que solicita el envío de un Giro Telegráfico Internacional a través del socio comercial Western Union y le solicita una identificación oficial.
	02	Selecciona del Menú Principal, la opción de "Giro Internacional", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "Opciones para Giro Internacional".
	03	Selecciona "Envío Dinero en Minutos (OUTBOUND)", da clic en "Enviar" y el sistema despliega una ventana en dónde se solicita la captura del número de cliente de TELECOMM.
	04	No tiene número de cliente, registra al usuario mediante lo indicado en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México. Regresa a la actividad No. 03.
	05	Si tiene Número de cliente, captura el número en el campo correspondiente, da clic en "Buscar", se muestra en la pantalla los datos de remitente y los verifica contra los de la identificación presentada.
	06	No son correctos los datos, da clic en "cerrar", informa al usuario que los datos son incorrectos. Regresa a la actividad No. 04.
	07	Si son correctos, da clic en "continuar", aparece la pantalla "detalles de transferencia" y solicita al usuario el país de destino y el monto a enviar.
	08	Selecciona el país de destino, captura el monto a enviar, en moneda nacional, e indica al usuario el monto y tipo de moneda que el beneficiario recibirá en el país de destino.
	09	Selecciona la opción "Calc. de Tarifas", informa los datos del cargo por envío, algún descuento de promoción, si corresponde, el I.V.A. y el Total a pagar en pesos mexicanos.
	10	Confirma con el usuario los datos proporcionados y solicita su conformidad.
	11	No acepta, selecciona "Atrás". Regresa a la actividad No. 03.
	12	Si acepta, da clic en "Continuar", se muestra la pantalla con los datos registrados del remitente en el RUT y los coteja con la identificación oficial presentada.
	13	No son correctos los datos, actualiza los datos del usuario en el RUT.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

3.- Procedimiento de Envío de Transferencias de Dinero en Minutos (Outbound).

Responsable	No.	Actividad	
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	14	Si son correctos los datos, captura el folio de la identificación, selecciona el tipo de identificación, el emisor de identificación, nacionalidad del remitente y la fecha de vencimiento de la identificación, verificando que se encuentre vigente al momento de la transferencia y da clic en "continuar".	
	15	Solicita el nombre, apellidos del beneficiario así como el país, ciudad, colonia, estado, calle, número y código postal, los captura en la pantalla "detalles del beneficiario" y da clic en "validar".	
	16	Confirma con el remitente, los datos de la transferencia y del beneficiario.	
	17	No está de acuerdo el remitente, da clic en "Regresar". Regresa a la actividad No. 15.	
	18	Si está de acuerdo el remitente, solicita el efectivo del total a pagar, lo verifica, da clic en "Confirmar" y aparece en la pantalla el "RECIBO DE EXPEDICIÓN DE DINERO EN MINUTOS (WESTERN UNION)".	
	19	Imprime el recibo, en original y copia.	
	20	No imprime recibo, comunica la falla al Centro de Ayuda nivel 1 de la Gerencia para soporte técnico. Regresa a la actividad 19.	
	21	Si imprime recibo, recaba firma de conformidad del usuario, lo firma, sella, entrega el original del Recibo.	
	22	Conserva copia del recibo y archivas.	
	23	Aplica el Protocolo de Atención al Usuario en Ventanilla Telegráfica para despedirse del usuario.	
	24	Selecciona "Regresar" para salir de la opción.	
			CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

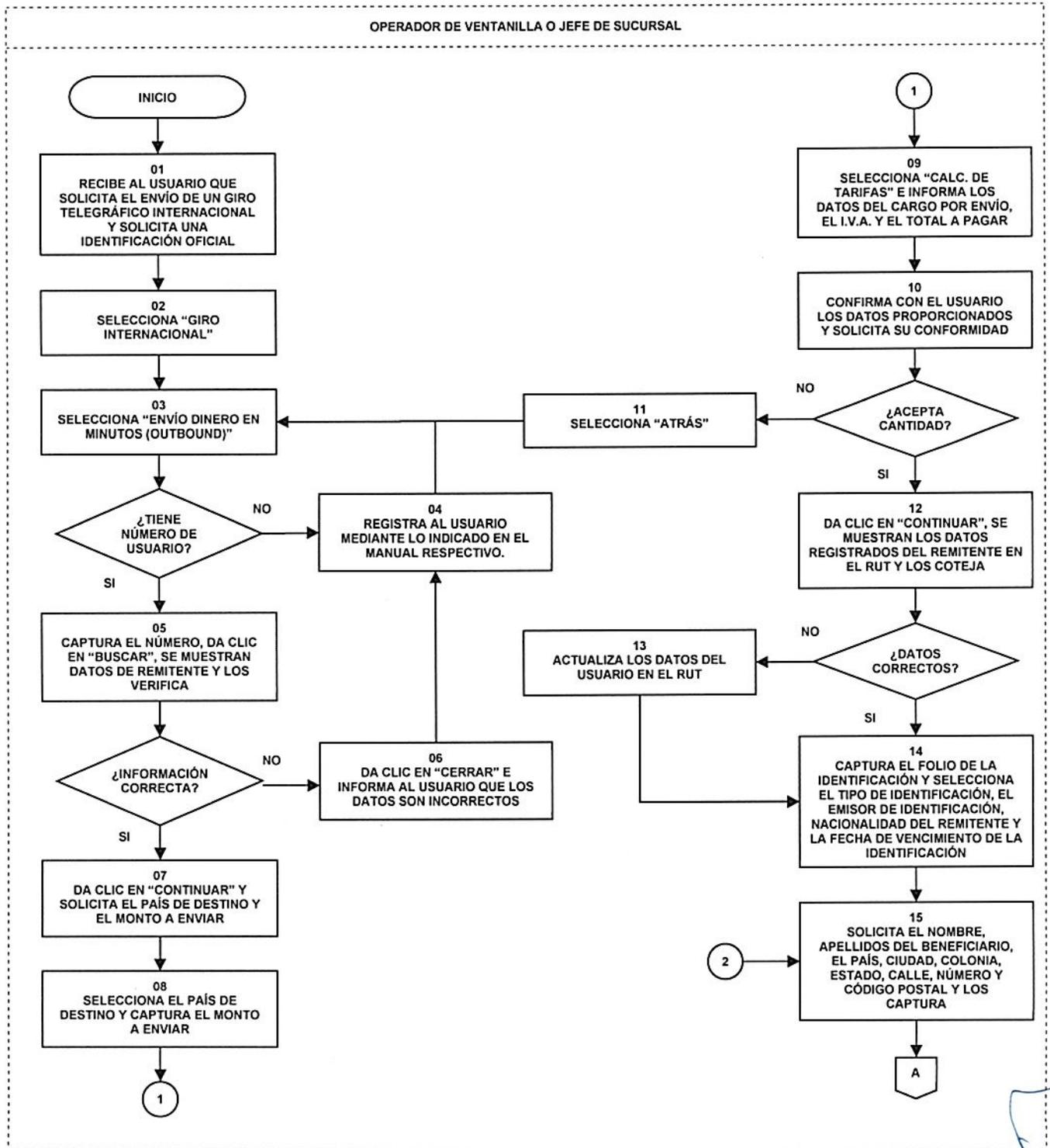
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

3.- Procedimiento de Envío de Transferencias de Dinero en Minutos (Outbound).



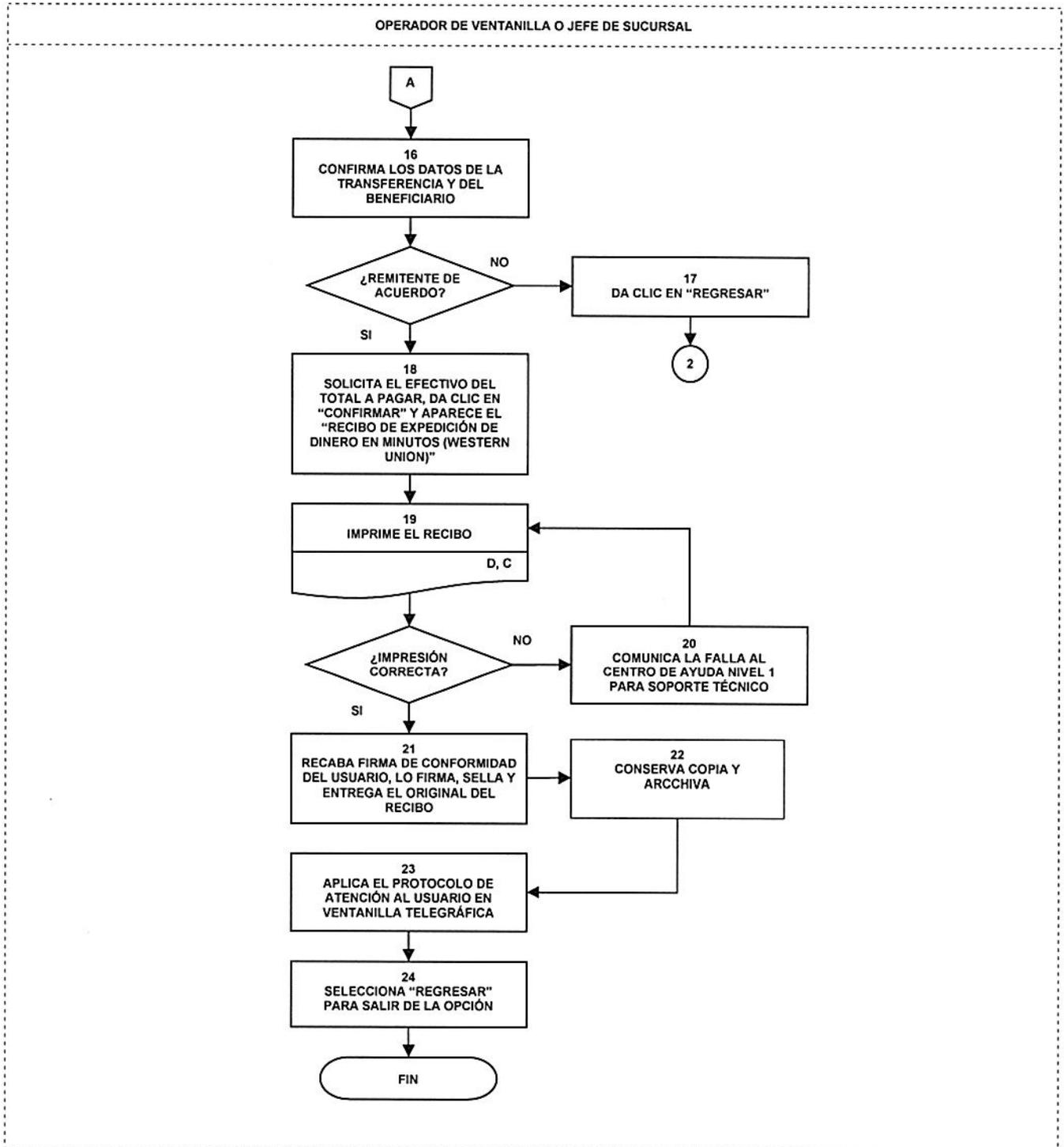
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022 *J*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

3.- Procedimiento de Envío de Transferencias de Dinero en Minutos (Outbound).



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

4.- Procedimiento de Expedición de Giro Franco.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe instrucción para efectuar la expedición de Giro Franco, mediante oficio firmado por el Gerente Regional o Estatal, en papel o en archivo escaneado donde se detallan los conceptos, importe y situación que genera la expedición de Giro Franco, así como el procedimiento a seguir para la regularización de la caja general de caudales de la Sucursal.
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	02	Ingresa al sistema informático mediante el procedimiento establecido.
	03	Selecciona la opción "expedir giro franco", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "ESTADO DE DESTINO (Giros Francos para una Sucursal -Sembrados)".
	04	Selecciona la Entidad Federativa a donde se va a enviar el giro franco, da clic en "enviar" y aparece la pantalla "GIRO FRANCO".
	05	Elige el concepto respectivo y captura la cantidad de que se trata, en el campo correspondiente.
	06	Verifica la información requerida en la pantalla "GIRO FRANCO", da clic en "enviar" y aparece en la pantalla el "RECIBO DE EXPEDICIÓN DE GIRO INMEDIATO NACIONAL (GIRO FRANCO)".
	07	Selecciona "imprimir" y obtiene el "RECIBO DE EXPEDICIÓN DE GIRO INMEDIATO NACIONAL (GIRO FRANCO)", en original y copia.
	08	Sella y firma el "RECIBO DE EXPEDICIÓN DE GIRO INMEDIATO NACIONAL (GIRO FRANCO)" en el espacio "OPERADOR DE VENTANILLA".
	JEFE DE SUCURSAL	09
	10	Informa vía correo electrónico a la o las Sucursales de Destino para su oportuno cobro.
	11	Archiva documentos en el expediente correspondiente.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

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

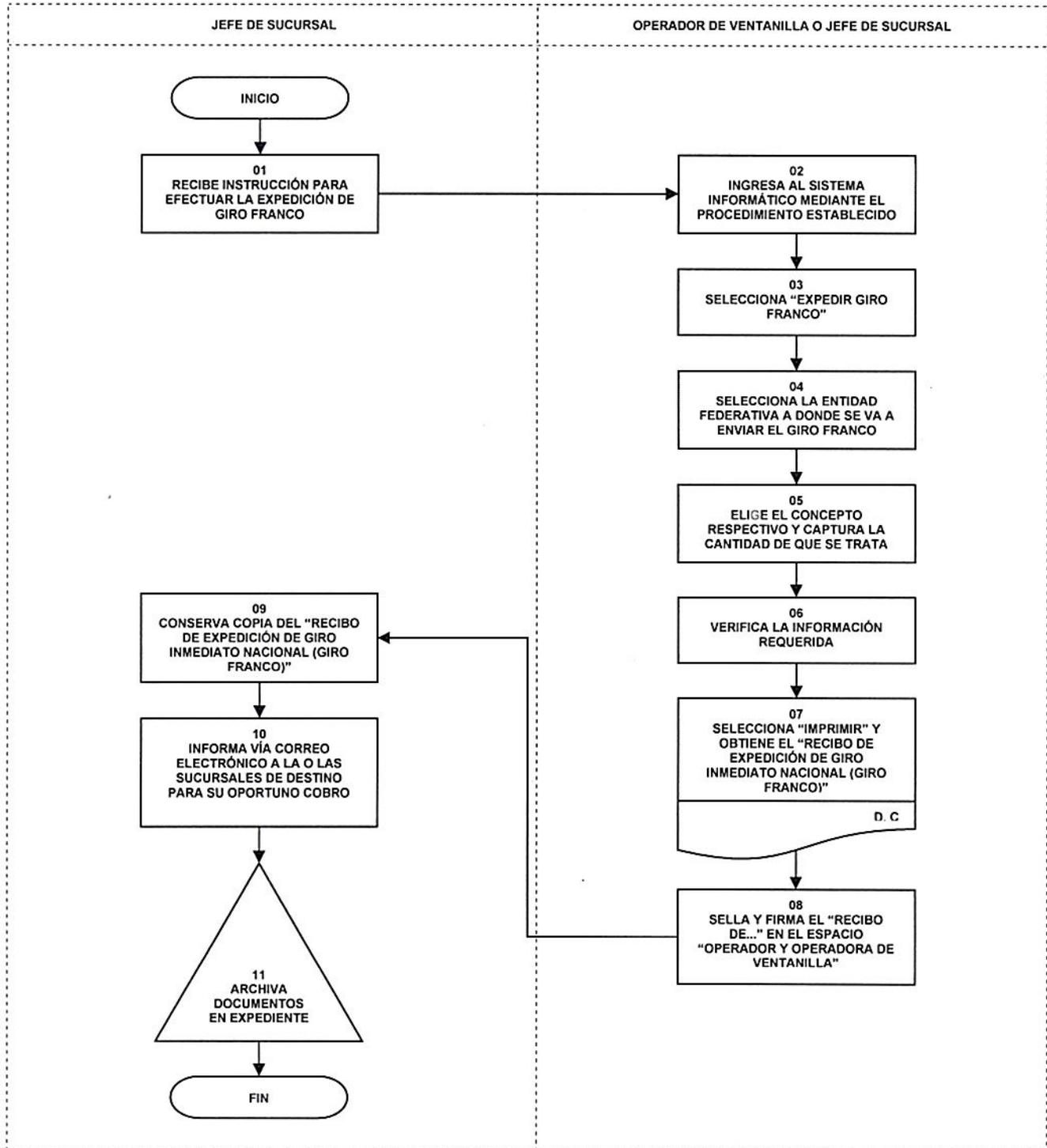
REVISADO 27 OCT. 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

4.- Procedimiento de Expedición de Giro Franco.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

B. BUZONEO, IMPRESIÓN Y ENTREGA DE GIRO TELEGRÁFICO A DOMICILIO

MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
(Última actualización el 1º de septiembre de 2021).
CAPÍTULO VI DE LAS FACULTADES DE LA UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Artículo 26. fracciones I, III, VI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
De las facultades de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicio.
Funciones 1, 2, 3, 4 y 5.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo III.- Del Pago de Giros Telegráficos, Artículo 18, fracción II.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Establecer las políticas y los procedimientos en el buzoneo, impresión y entrega del Giro Telegráfico Nacional e Internacional a Domicilio que estandarice el proceso operativo en la Sucursal.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. El Jefe de Sucursal o el Encargado de Distribución y Reparto, al inicio de la jornada, realizará la recepción (buzoneo) del servicio Giro Telegráfico Nacional a Domicilio en el sistema informático de manera inmediata.
2. El servicio de Giro Telegráfico Nacional a Domicilio sólo podrá ser recibido (buzoneado) en las Sucursales centralizadoras o con servicio de reparto, identificadas en el sistema informático.
3. El buzoneo a través del sistema informático podrá generar un archivo que contiene el Giro a imprimir, este archivo se guardará en la siguiente ubicación: C:\MEXXXX\BUZONL. Donde MEXXXX es el código de enrutamiento designado a la Sucursal o bien, el Giro podrá ser impreso directamente de la pantalla.
4. Cada vez que se realice el buzoneo, el Jefe de Sucursal o el Encargado de Distribución y Reparto, imprimirá de inmediato el Giro Nacional a Domicilio detectado en el archivo descargado, de no hacerlo así este archivo será reemplazado por el archivo siguiente que contiene los últimos Giros recibidos.
5. El Encargado de Distribución y Reparto, revisará continuamente la recepción del Giro Telegráfico Nacional a Domicilio, imprimirlo en el "Formato Universal TCM-4100-F01-19 y entregarlo al personal de reparto para su entrega.
6. El Encargado de Distribución y Reparto o el Jefe de Sucursal podrá realizar la reimpresión del Giro Telegráfico a Domicilio recibido.
7. El Personal de Reparto ensobrará los giros telegráficos recibidos, absteniéndose de anexar cualquier tipo de propaganda impresa en el sobre correspondiente.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

8. El servicio del Giro Telegráfico Nacional a Domicilio tendrá como prioridad de "OPORTUNO" para su entrega, teniendo como tiempo máximo de entrega setenta y dos (72) horas a partir de la recepción en la Sucursal.
9. Será responsabilidad del Encargado de Distribución y Reparto, el control de la entrega del Giro Telegráfico a Domicilio e informar diariamente al Jefe de Sucursal el estatus que guarda el mismo.
10. La entrega del Giro Telegráfico Nacional e Internacional a Domicilio será mediante personal de reparto, que acudirá al domicilio del beneficiario en una sola ocasión y cuando no pueda entregar el giro, dejará "aviso", donde notificará al beneficiario que tiene un giro en la Sucursal que se señala.
11. Será responsabilidad del Personal de Reparto entregar en el domicilio del beneficiario el Giro Telegráfico Nacional a Domicilio, anotando en el formato universal TCM-4100-F01-19, la fecha y hora de entrega y recabará el nombre y firma de la persona que recibe.
12. Al concluir su recorrido, el Personal de Reparto deberá entregar al Encargado de Distribución y Reparto, el acuse de recibo del Giro Telegráfico Nacional a Domicilio entregado, así como los registros de cada giro no entregado con el motivo de la no entrega y la relación de los "avisos", que se dejaron en el domicilio del beneficiario.
13. El Coordinador de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Regional o Estatal verificará diariamente, el cumplimiento del servicio del Giro Telegráfico a Domicilio por parte de las Sucursales de su adscripción, con la finalidad de evitar el rezago tanto en el buzoneo, como en el reparto del servicio.

ÁREA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Sucursal Unipersonal y Multipersonal.

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

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

5.- Procedimiento de Buzoneo e Impresión del Giro Telegráfico a Domicilio.

Responsable	No.	Actividad
ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN Y REPARTO O JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresa al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	<p>Selecciona la opción "buzonear servicio para imprimir", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "OPCIONES DE BUZONEO" con las opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impresión de últimos recibos domiciliados. • Impresión de recibo por transferencia. • Reimpresión de recibos domiciliados por fecha. • Reimpresión de recibos por transferencia. • Generar reportes.
	03	Selecciona la opción "Impresión de últimos recibos domiciliados", da clic en "enviar" y aparecen los recibos domiciliados correspondientes a la Sucursal.
	04	Imprime los recibos desde archivo.
	05	Selecciona "clic aquí para guardar archivo" y aparece la ventana "guardar documento HTML".
	06	Selecciona la carpeta "BUZONL" y captura el nombre del archivo que será el número de transferencia correspondiente.
	07	Entrega al Personal de Reparto, los giros a domicilio impresos durante el día, para que sean ensobrados, recabando firma en el formato de entrega para control.
	08	Selecciona "atrás" y sale de la opción.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

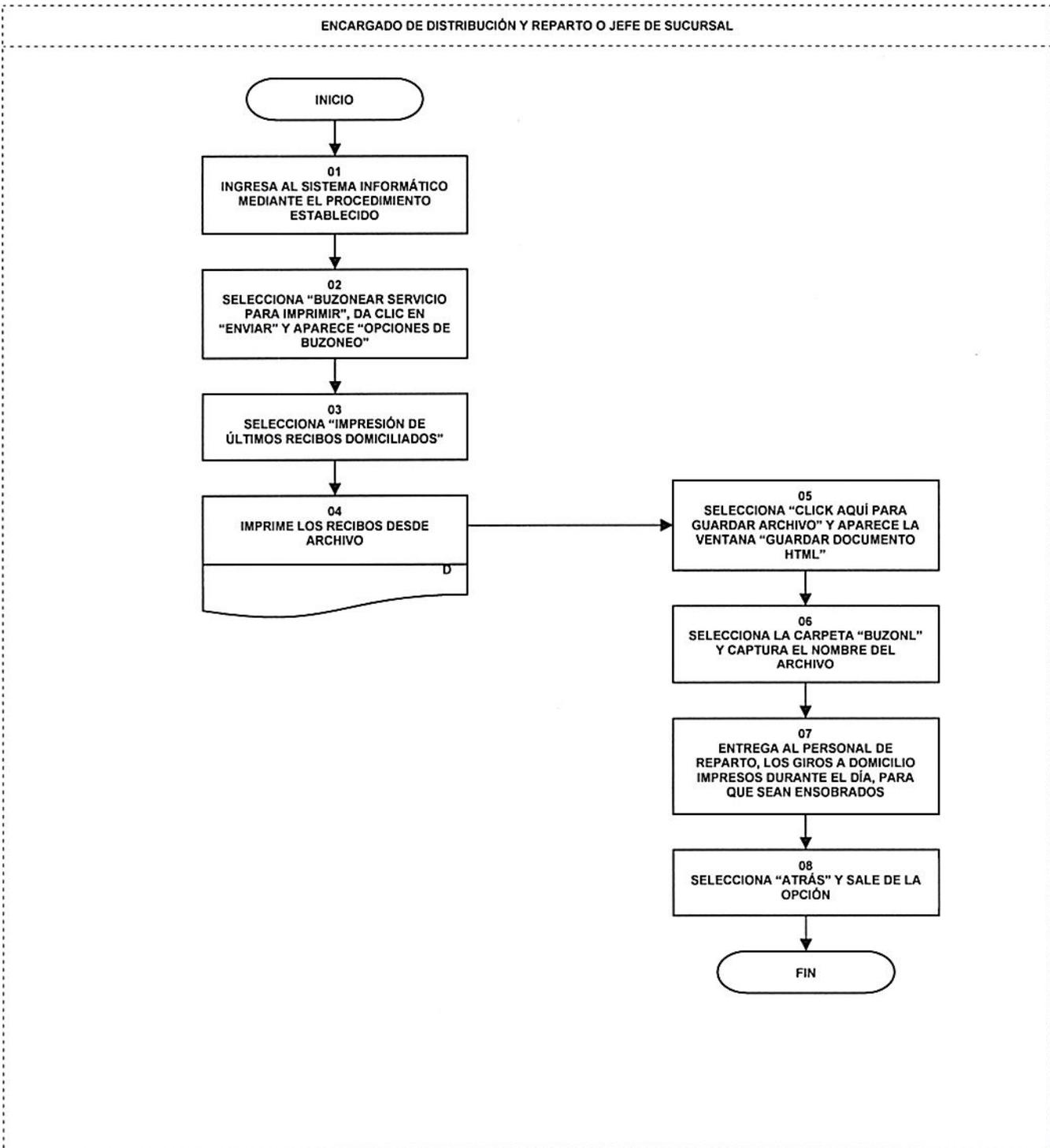
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

5.- Procedimiento de Buzoneo e Impresión del Giro Telegráfico a Domicilio.



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

REVISADO 27 OCT. 2022 *Z*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

6.- Procedimiento de Reporte de Giros Domiciliados.

Responsable	No.	Actividad
ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN Y REPARTO O JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresa al sistema informático conforme al procedimiento establecido, posterior al buzoneo e impresión del Giro Telegráfico a Domicilio.
	02	Selecciona la opción "buzonear servicio para imprimir", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "OPCIONES DE BUZONEO".
	03	Selecciona la opción "generar reportes", da clic en "pendientes de impresión", da clic en "enviar" y aparece en la pantalla, la relación de giros pendientes de buzonear de la Sucursal.
	04	Imprime relación y da clic en "regresar".
	05	Selecciona "impresos", captura la fecha requerida, da clic en "enviar" y aparece en la pantalla la "relación de giro domiciliados impresos" con la información correspondiente.
	06	Imprime relación de giros impresos y da clic en "regresar".
	07	Conserva impresiones y las archiva.
	08	Selecciona "atrás" y sale de la opción.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

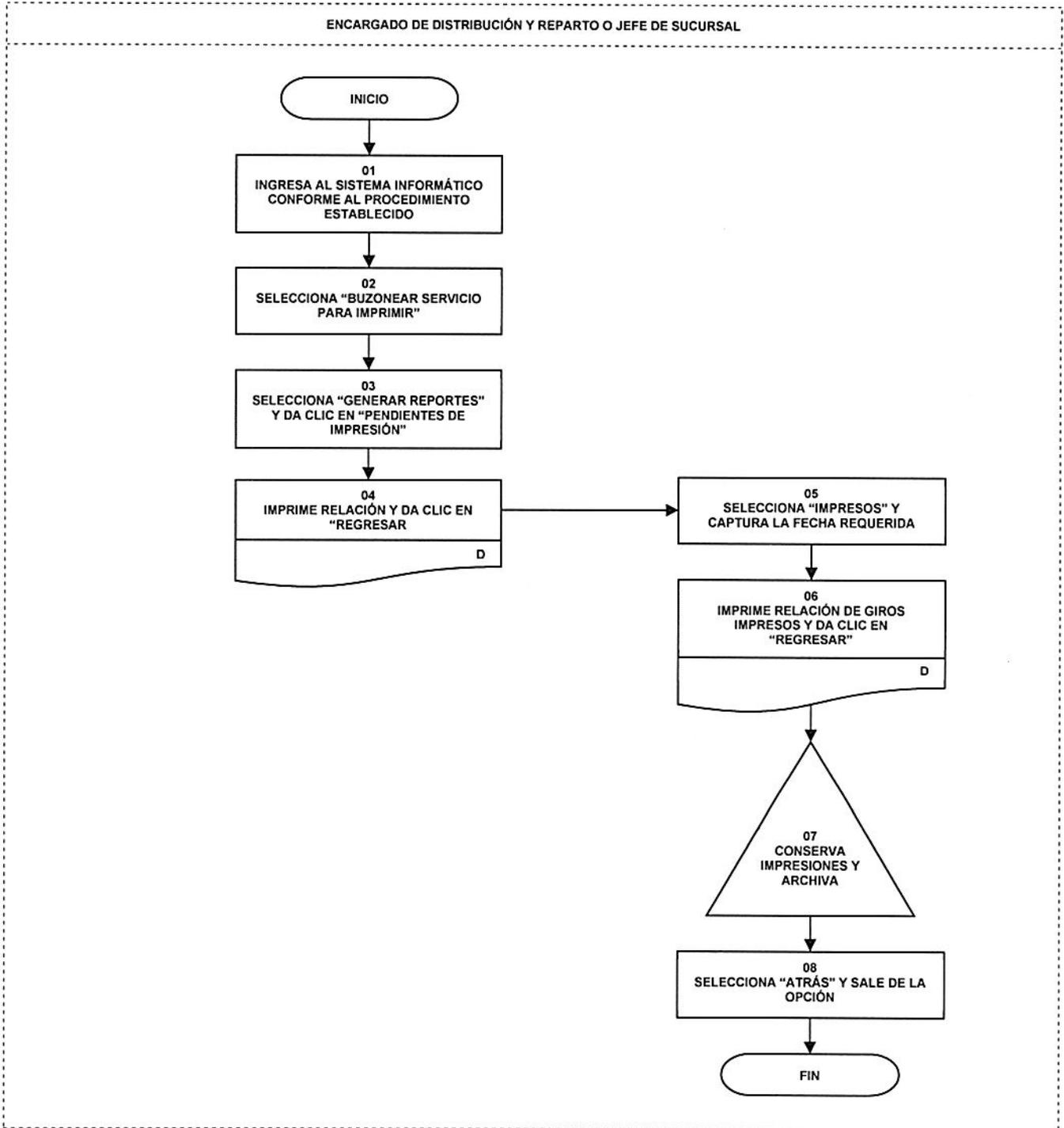
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

6.- Procedimiento de Reporte de Giros Domiciliados.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

7.- Procedimiento de Reporte de Servicio Buzoneado.

Responsable	No.	Actividad
ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN Y REPARTO O JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresa al sistema informático conforme al procedimiento establecido, posterior al Reporte de Giros Domiciliados.
	02	Selecciona la opción "Reporte de Servicio Buzoneado", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA DE BUZONES DE SUCURSAL".
	03	Selecciona la opción "consulta paquetes buzoneados", da clic en "enviar", aparece la pantalla "consulta de paquetes", selecciona el paquete que desea consultar y la casilla correspondiente y aparece la pantalla "CONSULTA DE GIROS DE UN PAQUETE DE LA SUCURSAL:".
	04	Imprime consulta y da clic en "regresar".
	05	Selecciona "giros pendientes de buzonear", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "GIROS PENDIENTES DE BUZONAR DE LA SUCURSAL:" con la información correspondiente de los Giros.
	06	Imprime relación y da clic en "regresar".
	07	Conserva impresiones y las archiva.
	08	Selecciona "atrás" y sale de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

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

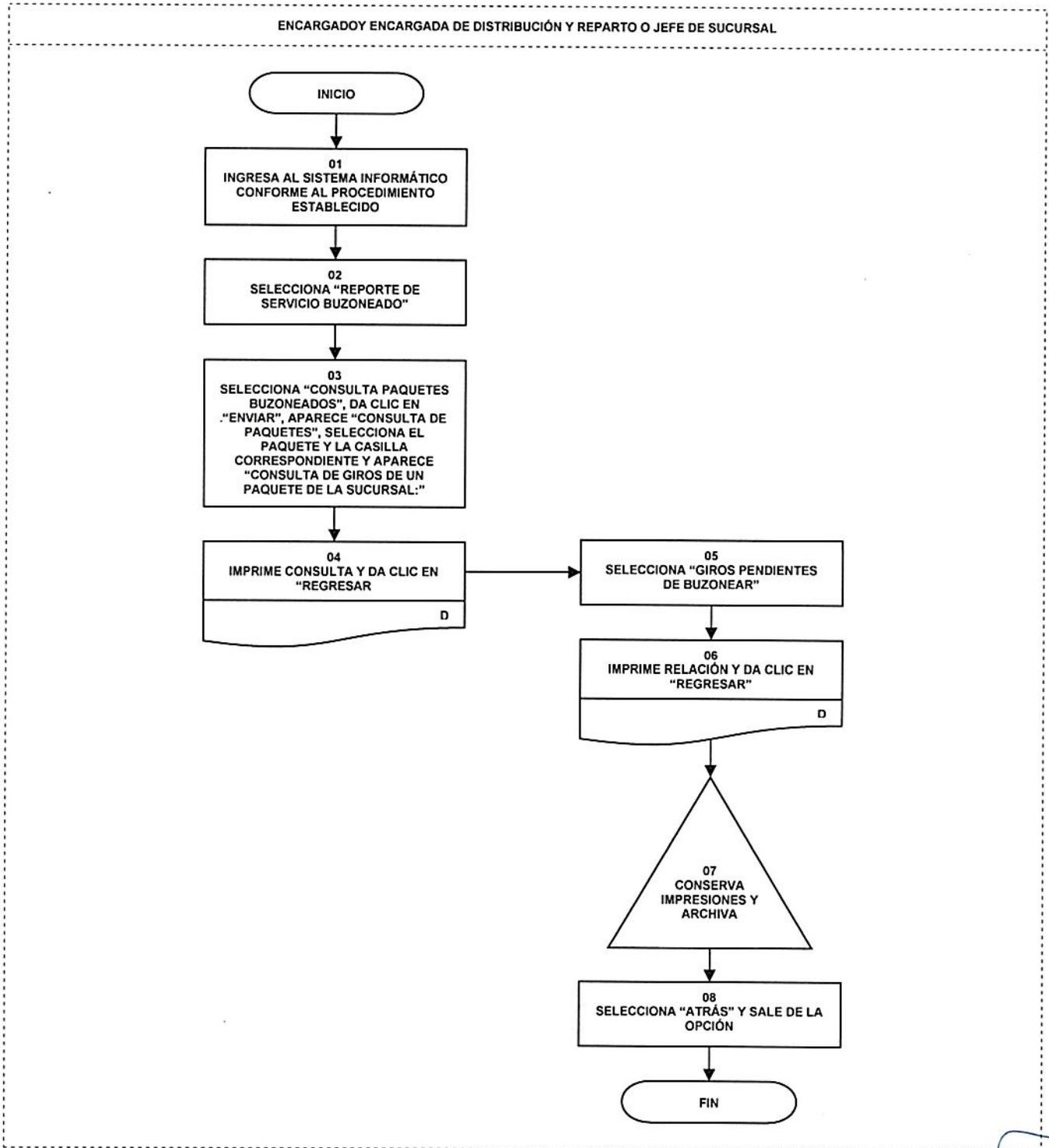
REVISADO 27 OCT. 2022

S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

7.- Procedimiento de Reporte de Servicio Buzoneado.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

8.- Procedimiento de Entrega del Giro Telegráfico a Domicilio.

Responsable	No.	Actividad
ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN Y REPARTO O JEFE DE SUCURSAL	01	Entrega al Personal de Reparto los impresos de los Giros Telegráficos Nacionales a Domicilio recibidos.
PERSONAL DE REPARTO	02	Recibe los impresos de los Giros Telegráficos Nacionales a Domicilio y clasifica el servicio de su ruta.
	03	Inicia recorrido de la ruta establecida.
	04	Llega al domicilio correspondiente, según la ruta establecida.
	05	No localiza al beneficiario o persona adulta, anota en la parte superior del "formato universal TCM-4100-F01-19", la causa de no entrega, deja "aviso" en el domicilio. Continúa con actividad No. 08.
	06	Si localiza al beneficiario o persona adulta, recaba, en la parte superior del "formato universal TCM-4100-F01-19", nombre completo y firma de la persona que recibe el Giro.
	07	Anota, en la parte superior del "formato universal TCM-4100-F01-19", la fecha y hora de entrega y le entrega el giro al beneficiario o personal adulta.
	08	Verifica si el giro entregado es el último de la ruta establecida.
	09	No es el último giro por entregar, continúa con la ruta establecida. Regresa a la actividad No. 04.
	10	Si es el último giro por entregar, regresa a la Sucursal.
	11	Entrega, al final del turno, al Encargado de Distribución y Reparto o al Jefe Sucursal, los acuses de giros entregados, los giros no entregados con el motivo de no entrega e informa en donde se dejó "aviso", mediante el anexo de servicio entregado y no entregado.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

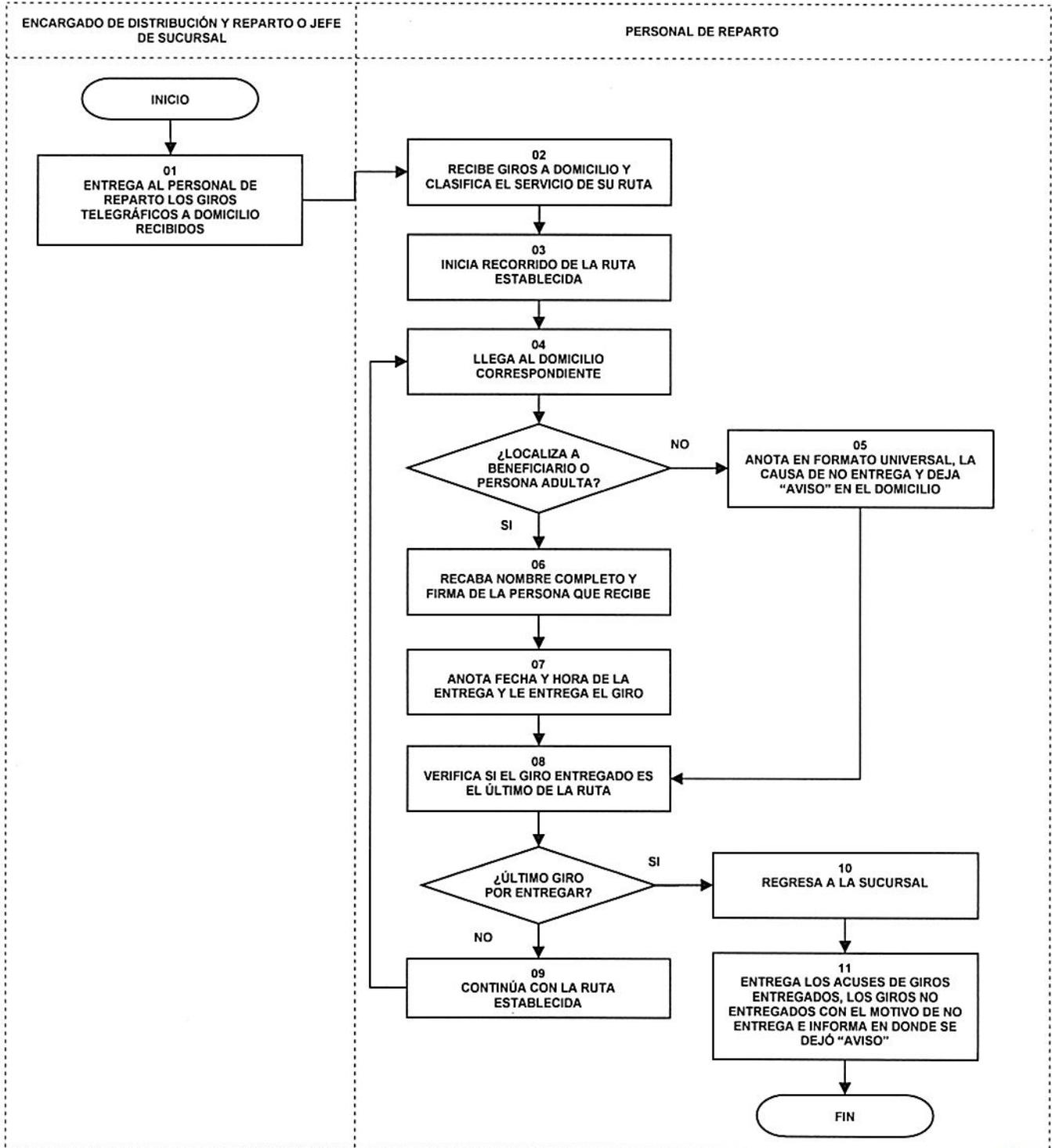
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

8.- Procedimiento de Entrega del Giro Telegráfico a Domicilio.



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

REVISADO 27 OCT. 2022 *S*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

9.- Procedimiento de Reporte de Acuses de Recibo y Contestación Pagada.

Responsable	No.	Actividad
ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN Y REPARTO O JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe del Personal de Reparto la parte superior de los Giros a Domicilio entregados y procesa el reporte de acuses de recibo y contestación pagada.
	02	Ingresa al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	03	Selecciona la opción "Acuses Recibo / Cont. Pagada", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "ACUSES DE RECIBO Y CONTESTACIÓN PAGADA".
	04	Selecciona la opción "Rep. Acuses Rec. por Of. Pag", da clic en "enviar," aparece la pantalla "REPORTE DE ACUSES DE RECIBO PENDIENTES DE REPORTAR A SUCURSALES EXPEDIDORAS" e imprime reporte.
	05	Selecciona la opción "Rep. Acuses Rec. por Of. Exp" da clic en "enviar", aparece la pantalla "REPORTE DE ACUSES DE RECIBO PENDIENTES DE SER CONFIRMADOS POR LAS SUCURSALES DE DESTINO" e imprime reporte.
	06	Selecciona la opción "Acusar Giros recibidos", da clic en "enviar", aparece la pantalla "ACUSE DE RECIBO DE GIROS", selecciona el recuadro "¿ACUSE RECIBO?", da clic en "Enviar", aparece la pantalla "ACUSE DE GIROS RECIBIDOS POR EL DESTINATARIO", con el número del Giro del que se genera el acuse de recibo e imprime el acuse de recibo.
	07	Selecciona la opción "Rep. Cont. Pagada. Of. Pag.", da clic en "enviar", aparece la pantalla "REPORTE DE CONTESTACIÓN PAGADA PENDIENTES" e imprime reporte.
	08	Selecciona la opción "Rep. Cont. Pagada Of. Exp", da clic en "enviar", aparece la pantalla "REPORTE DE CONTESTACIÓN PAGADA PENDIENTES DE SER CONFIRMADOS POR LAS SUCURSALES DE DESTINO" e imprime reporte.
	09	Selecciona la opción "Acuse de contestación Pagada", da clic en "enviar", aparece la pantalla "CONFIRMA CONTESTACIÓN PAGADA", selecciona el recuadro "CONT. PAGADA", aparece la pantalla "ACUSE DE CONTESTACIÓN PAGADA" con el número del Giro del que se genera acuse de contestación pagada e imprime el acuse de contestación.
	10	Conserva impresiones y las archiva.
	11	Selecciona "regresar" y sale de la opción.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

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

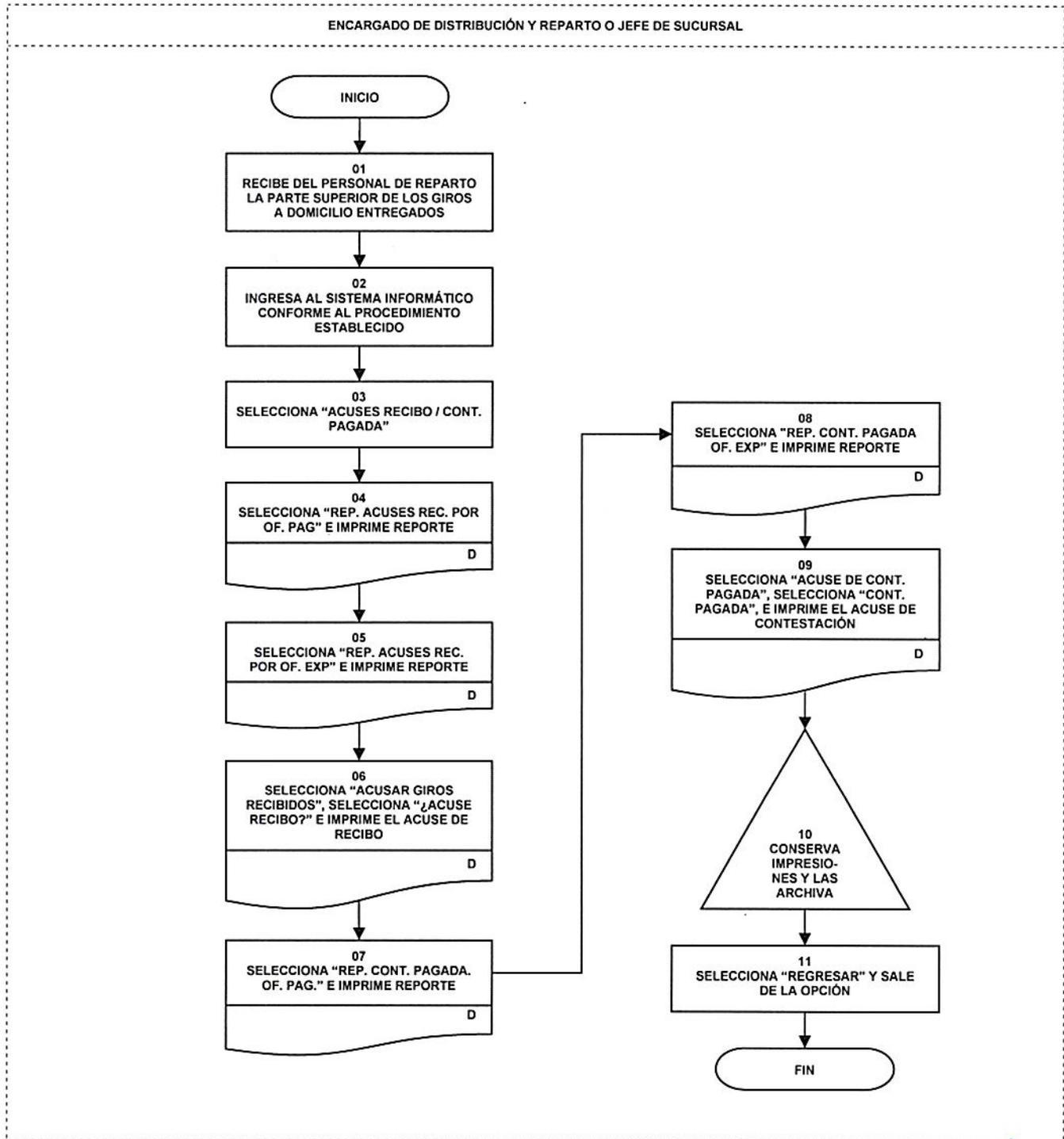
REVISADO 27 OCT. 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

9.- Procedimiento de Reporte de Acuses de Recibo y Contestación Pagada.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

C. PAGO DE GIRO TELEGRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL

MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
(Última actualización el 1º de septiembre de 2021).
CAPÍTULO VI DE LAS FACULTADES DE LA UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Artículo 26. fracciones I, III, VI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
De las facultades de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicio.
Funciones 1, 2, 3, 4 y 5.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo III Del pago de Giros Telegráficos y Capítulo IV Del reintegro y cancelación de Giros Telegráficos
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Establecer las actividades para la realización del pago, cancelación y reintegro del Giro Telegráfico Nacional e Internacional Ocurre y a Domicilio, para estandarizar el proceso operativo en la Sucursal.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. Todo el pago, cancelación y reintegro del Giro Telegráfico Ocurre y a Domicilio deberá operarse en el sistema informático; en caso de no tener conexión no se realizará operación alguna.
2. El operador de ventanilla cumplirá con los compromisos de servicio en el pago de Giro telegráfico nacional e internacional, para asegurar la satisfacción del usuario.
3. El Giro Telegráfico Nacional e Internacional Ocurre y a Domicilio es pagadero en cualquier Sucursal de la Red, en efectivo e invariablemente en moneda nacional del curso legal.
4. El beneficiario del Giro deberá contar con su número de cliente y cuando carezca del mismo, el Operador de ventanilla lo registrarán en el sistema informático de acuerdo con el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México. El Operador de ventanilla no deberá registrar en el RUT a los beneficiarios del Giro Telegráfico Nacional Gran Usuario Empresarial, como son los pagos de nómina y pensiones así como apoyos económicos.
5. El procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Internacional se referirá tanto al Pago de Remesas como al Pago de Giro Paisano y al Pago de Transferencias Internacionales en la modalidad de Licenciatario. Las características de cada modalidad se detallarán en Circulares Telegráficas autorizadas y emitidas en el sistema informático.
6. El Operador de Ventanilla informará al beneficiario que el tipo de cambio del día para el cobro de un Giro Telegráfico Internacional es especificado por la empresa con la que Telecomm tiene Contrato vigente.

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

REVISADO 27 OCT 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

7. Cuando existe la incapacidad de realizar el pago por falta de liquidez, el Jefe de Sucursal solicitar apoyo de alguna otra Sucursal cercana para efectuar el pago; informará al remitente o beneficiario el domicilio completo de esta Sucursal para que pueda cobrar su Giro correspondiente.
8. El personal de la Sucursal acatará lo establecido en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México vigente, asistido por el sistema informático que emitirá alertas cuando se deba aplicar un procedimiento en la materia.
9. El personal de la Sucursal cumplirá con los compromisos establecidos para el servicio asociado al Pago de Giro Telegráfico Nacional e Internacional, que se describen a continuación:
 - **OPORTUNO:**
Realizar el servicio de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, en un máximo de 5 minutos a partir de que el Usuario y/o Cuentahabiente se presente en la ventanilla.
 - **AMABLE:**
Atender cordialmente al público en general y aclarar todas sus dudas relacionadas con el servicio que está solicitando, mediante el protocolo de atención en ventanilla implementado por la Dirección de Recursos Humanos.
 - **CONFIABLE:**
Entregar al Usuario y/o Cuentahabiente el recibo o comprobante correspondiente, en donde se detallan los datos de la operación de remesas de dinero para servicios bancarios, garantizando el registro de la operación ante la Institución Bancaria correspondiente.
 - **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 diferencia entre los clientes para proporcionar el servicio por lo que deberá respetar la fila que se genere en la Sucursal.

Del pago:

10. El beneficiario proporcionará al Operador de ventanilla, el número de la transferencia para el cobro del Giro Telegráfico Nacional o Internacional Ocorre y a Domicilio.
11. Tratándose del Giro Telegráfico Nacional Ocorre, en caso de que el beneficiario no cuente con el número de transferencia, el Operador de Ventanilla podrá realizar la búsqueda, siempre y cuando el beneficiario proporcione los datos necesarios para su localización en el sistema.
12. Todo Giro Telegráfico Nacional o Internacional Ocorre será pagado solamente al beneficiario, previa presentación de su identificación oficial, siendo responsabilidad del Operador de ventanilla confirmar en el sistema informático que el Giro esté pendiente de pago.
13. El Operador de ventanilla verificará los datos elementales para asegurar la legitimidad del beneficiario, mediante la realización de las siguientes preguntas:
 - ¿Quién se lo envía? (nombre del remitente).
 - ¿Cuánto le envía? (Cantidad situada).
 - ¿De dónde se lo envía?

El beneficiario deberá responder correctamente a cuando menos dos de las tres preguntas anteriores.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

14. Todo Giro Telegráfico Nacional a Domicilio será pagado solamente al beneficiario, previa presentación del Giro original e identificación oficial, siendo responsabilidad del Operador de ventanilla confirmar en el sistema informático que el Giro esté pendiente de pago.
15. El Operador de ventanilla no pagará al Beneficiario ningún Giro Telegráfico Nacional o Internacional Ocorre y a Domicilio cuando el sistema informático muestra la leyenda VENCIDO PENDIENTE DE REINTEGRO y deberá informarle que habiendo expirado la vigencia autorizada, sólo podrá pagarse al Remitente.
16. Para el servicio de Giro Telegráfico Internacional (Pago de Dinero en Minutos), el Operador de ventanilla verificará en el sistema informático que los datos del Beneficiario sean los mismos que en la identificación presentada y actuará de acuerdo con lo siguiente:
 - a. Mismo tipo de identificación y mismos datos de ésta, registrados en el (RUT); en consecuencia coincide con los datos mostrados en el sistema, por lo que realizará el pago, sin necesidad de volver a capturar los datos requeridos.
 - b. Mismo tipo de identificación pero con datos diferentes a los registrados en el (RUT), debido a alguna reposición o actualización de la identificación; en consecuencia no coincide con los datos mostrados en el sistema, por lo que ingresará al (RUT) para actualizar estos datos; posterior a ello, continuará como se indica en el inciso "a".
 - c. Diferente tipo de identificación a la que se tiene registrada en el (RUT); capturará los datos de la identificación con que se realizará el pago, sin necesidad de modificar datos en el (RUT).

Esta validación, es con la finalidad de contar con información fidedigna de los usuarios, al momento de solicitar el pago de sus transferencias, la cual es revisada con relación a la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

17. El Operador de ventanilla recabará la firma del beneficiario en el comprobante de pago correspondiente y verificará que ésta sea como la de la identificación presentada. De no ser así, no podrá entregarle el efectivo del Giro.
18. Para los casos en que el beneficiario no sepa leer ni escribir, el Operador de ventanilla:
 - a) Indicará al beneficiario que escriba los mismos caracteres que aparecen como su firma en la identificación presentada, los cuáles pudieran ser: línea, círculo, letras, taches, "X", entre otras.
 - b) Solicitará que estampe su huella digital en el comprobante de pago, para autenticar al beneficiario.
 - c) Solicitará a la persona que lo acompaña (algún familiar), si es el caso, que anote su nombre, firma y domicilio; de no ir acompañado solicitará a dos personas de entre el público presente, que funjan como testigos de haberse entregado el importe correcto al beneficiario, asimismo que anoten sus nombres, firmas y domicilios en el comprobante de pago que emite el sistema.

En ninguna circunstancia, se deberá aceptar la estampa de la huella digital del beneficiario en el comprobante de pago como única firma.

19. El personal de la Red de Sucursales, en ninguna circunstancia, deberá permitir el endoso de un Giro Telegráfico.
20. El Operador de Ventanilla, en el pago de un Giro Telegráfico Nacional o Internacional Ocorre, deberá entregar al beneficiario la copia del "Comprobante de Pago", generada por el sistema informático y conservar el original para efectos de contabilidad y posibles aclaraciones.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

21. Cuando sea un pago de un Giro Telegráfico Nacional a Domicilio, el Operador de Ventanilla deberá entregar al beneficiario la copia del "Comprobante de Pago", generada por el sistema informático y conservará el original del comprobante junto con el Giro entregado en el domicilio para efectos de contabilidad y posibles aclaraciones.

De la cancelación:

22. Sólo el Jefe de Sucursal podrá realizar el pago por cancelación de Giro Telegráfico Nacional Ocorre o a Domicilio, siempre y cuando se presente el remitente a solicitar este servicio y le informará que se hará únicamente por la cantidad enviada, en efectivo e invariablemente en moneda nacional de curso legal.
23. El Giro Telegráfico Nacional a Domicilio solo podrá ser pagado por cancelación cuando tenga el estatus de "pendiente de buzonear".
24. Para la Cancelación de un Giro en la modalidad a Domicilio que ya fue buzoneado por la Sucursal de destino, la Sucursal donde el remitente solicite la cancelación, deberá apegarse al procedimiento para Reversa de Giro ya Buzoneado.
25. El Jefe de Sucursal solicitará al remitente, una identificación oficial y el original del "Recibo de Expedición" ya sea en la modalidad Ocorre o a Domicilio y será su responsabilidad confirmar en el sistema informático que el Giro a cancelar esté PENDIENTE DE PAGO.
26. Para la cancelación de un Giro Telegráfico Nacional Ocorre o a Domicilio, el Jefe de Sucursal entregará al remitente la copia del "Comprobante de Pago por Cancelación", generado por el sistema informático y conservar el original del Comprobante de Pago anexo al original del Recibo de Expedición.
27. Sólo la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal, de la entidad federativa o del municipio competente o socio comercial, podrá cancelar el Giro Telegráfico Nacional Ocorre y a Domicilio Gran Usuario Empresarial, siempre y cuando se encuentre vigente y pendiente de pago.

Del reintegro:

28. Sólo el Jefe de Sucursal podrán realizar los pagos por reintegro del Giro Telegráfico Nacional Ocorre o a Domicilio, una vez que ha vencido el plazo de 30 días naturales para el cobro por el beneficiario, siempre y cuando se presente el remitente a solicitar el reintegro y le informará que se hará únicamente por la cantidad enviada, en efectivo e invariablemente en moneda nacional de curso legal.
29. El reintegro del Giro Telegráfico Nacional Ocorre y a Domicilio en las modalidades de Ventanilla y Gran Usuario, estará a disposición del remitente en el sistema, por un plazo de seis meses a partir de la fecha de su expedición.
30. El Jefe de Sucursal solicitarán al remitente, una identificación oficial y el "Recibo de Expedición" original ya sea de Giro Telegráfico Nacional Ocorre o a Domicilio y será su responsabilidad confirmar en el sistema informático que el Giro está vencido y pendiente de reintegro.
31. El reintegro del Giro Nacional e Internacional Ocorre y a Domicilio Gran Usuario Empresarial, la cantidad situada será restituida a la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal, de la entidad federativa o del municipio competente o socio comercial, de acuerdo con los instrumentos jurídicos celebrados con TELECOMM.
32. Cuando el remitente se presente a solicitar un reintegro y no cuente con el recibo original que le fue expedido, el Operador de Ventanilla deberá indicarle que mediante un escrito dirigido al Jefe y/o Jefa de la Sucursal acompañado de una copia de la identificación oficial vigente que presenta, solicite el

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

reintegro especificando en éste, que no cuenta con el recibo original que le fue expedido así como los datos del Giro como son: nombre del beneficiario, número del Giro, procedencia y la cantidad. El Jefe de Sucursal cotejará que la firma de este documento coincida con la identificación oficial que presente el remitente.

33. Siempre que se haga el pago por reintegro de un Giro Telegráfico Nacional Ocorre o a Domicilio, el Jefe de Sucursal deberá entregar al remitente la copia del "Comprobante de Pago por Reintegro", generado por el sistema informático y conservar el original del Comprobante de Pago así como el original del Recibo de Expedición entregado por el usuario.
34. Cuando un Giro telegráfico no esté disponible en el sistema informático, el Jefe de Sucursal deberá comunicarse a su Coordinación Operativa y ésta a su vez solicitará a la Coordinación de Transferencias Nacionales, adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, validar el estatus del Giro y en caso de que se encuentre pendiente de pago, el Giro operará el procedimiento de reintegro por cuenta de la Sucursal, utilizando el monograma del Operador de ventanilla que autorice el Jefe y/o Jefa de la Sucursal. Una vez hecho el pago automáticamente quedará registrado en el sistema para reimpresión del recibo y entrega el efectivo al remitente que estará presente en la Sucursal.

ÁREA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Sucursal Unipersonal y Multipersonal.

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

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

10.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Nacional.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe al usuario beneficiario que acude a solicitar el pago de un Giro Telegráfico.
	02	Solicita al beneficiario un documento de identificación oficial vigente.
	03	No trae documento, indica al usuario que no puede prestar el servicio sin este documento. Continúa con la actividad No. 23.
	04	Si trae documento, solicita al beneficiario el número de transferencia del Giro que le fue enviado.
	05	No trae número de transferencia, solicita al beneficiario los datos necesarios para localizar el número de transferencia mediante el procedimiento de "Consulta de Usuarios" o el procedimiento de "Búsqueda por Apellidos". Continúa con la actividad No. 06.
	06	Si trae número de transferencia, selecciona la opción "Expedición y Pago", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA, EXPEDICIÓN Y PAGO DE GIROS".
	07	Selecciona la opción "pago", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "PAGO, CANCELACIÓN Y REINTEGRO DE GIROS".
	08	Solicita al beneficiario su número de usuario.
	09	No tiene número de usuario, procede con el registro, establecido en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México. Continúa con la actividad No. 10.
	10	Si tiene número de usuario, captura en el campo correspondiente el número de cliente, da clic en "pagar" y aparece la pantalla "DATOS DEL GIRO".
	11	Verifica los datos y el status del Giro.
	12	No está pendiente de pago, indica al usuario que no puede atenderlo porque el Giro está pagado, cancelado o vencido, le sugiere lo aclare con su remitente. Continúa con la actividad No. 23.
	13	Si está pendiente de pago, verifica los datos elementales para asegurar la legitimidad del beneficiario, mostrados en el sistema informático, y realiza las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién se lo envía? (nombre del remitente) • ¿Cuánto le envía? (Cantidad situada) • ¿De dónde se lo envía?
	14	No son correctos los datos, indica que sólo el beneficiario puede cobrar el Giro. Continúa con la actividad No. 23.
	15	Si son correctos los datos, verifica la cantidad enviada por el remitente.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

10.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Nacional.

Responsable	No.	Actividad	
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	16	Informa al usuario la cantidad enviada por el remitente y solicita su conformidad.	
	17	No acepta el importe a cobrar, sugiere hable con su remitente. Continúa con la actividad No. 23.	
	18	Si acepta el importe a cobrar, captura el número de folio de la identificación en el campo denominado "Identificación / Domicilio / Media Filiación / Observaciones".	
	19	Selecciona "PAGAR" y aparece en la pantalla el "COMPROBANTE DE PAGO DE GIRO INMEDIATO NACIONAL".	
	20	Imprime el "COMPROBANTE DE PAGO DE GIRO INMEDIATO NACIONAL" en original y copia, y recaba firma de conformidad del usuario en el espacio "BENEFICIARIO".	
	21	Sella el "COMPROBANTE DE PAGO DE GIRO INMEDIATO NACIONAL" (Original y copia) y firma en el espacio "PAGADOR".	
	22	Entrega al beneficiario la cantidad indicada en el "COMPROBANTE DE PAGO DE GIRO INMEDIATO NACIONAL", le devuelve su identificación y le entrega copia del comprobante, conservando original del recibo y en su caso del Giro que le fue entregado en el domicilio para efectos contables o posibles aclaraciones.	
	23	Aplica el Protocolo de Atención en Ventanilla para despedirse del usuario.	
	24	Selecciona "atrás" y sale de la opción.	
			CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

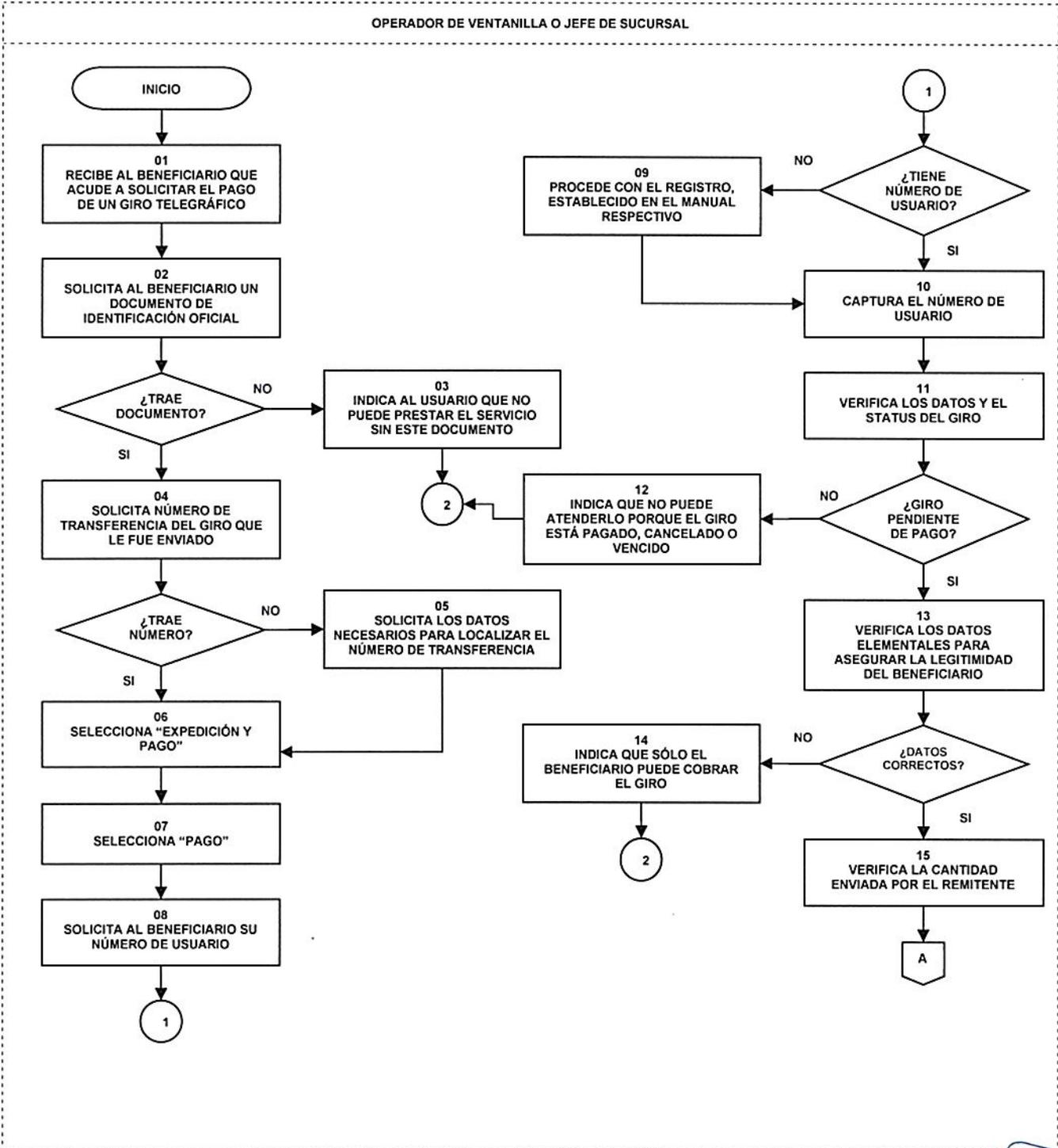
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

10.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Nacional.



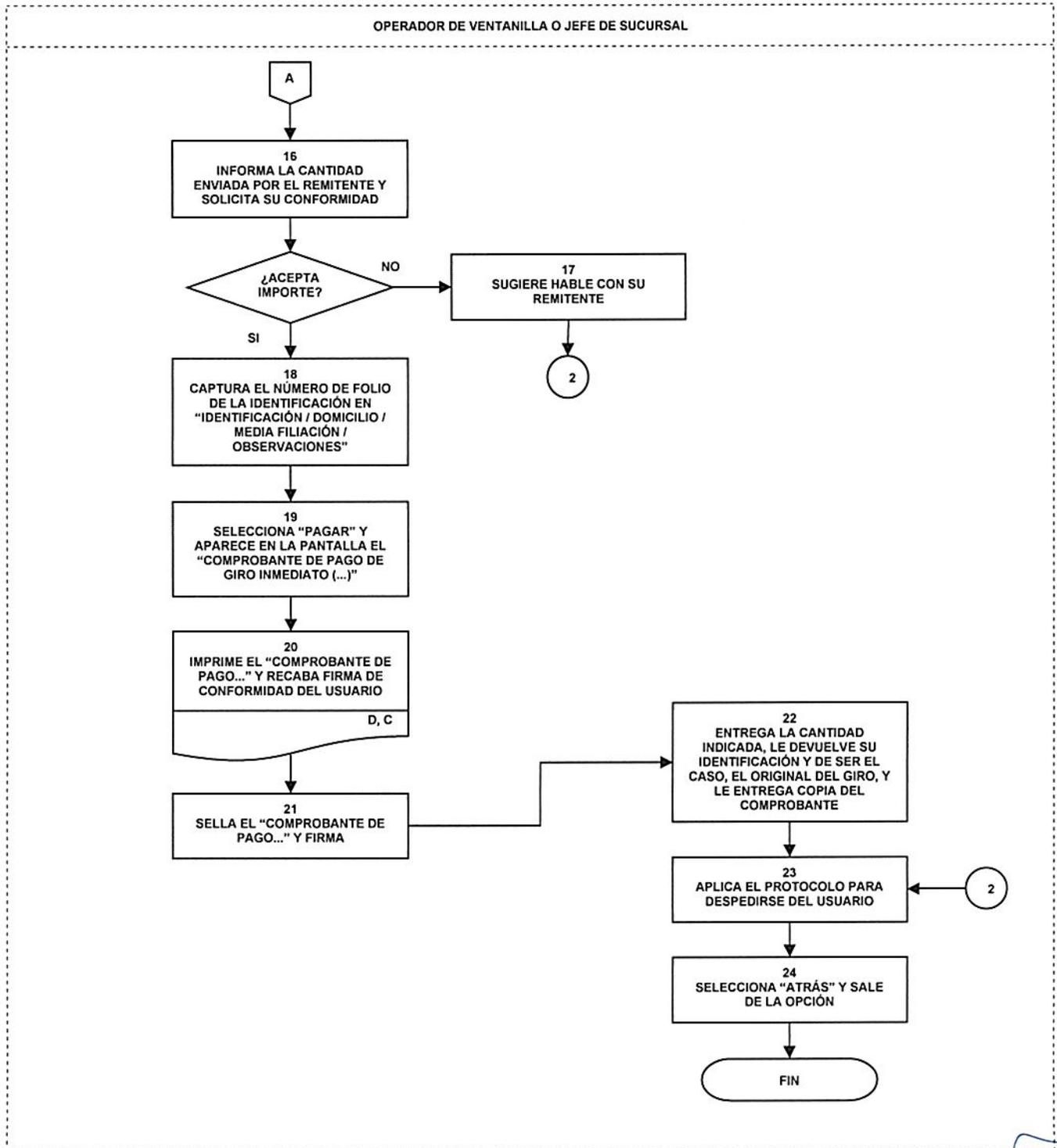
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

10.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Nacional.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

11.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Internacional.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe al usuario beneficiario que acude a solicitar el pago de un Giro Telegráfico Internacional.
	02	Solicita al beneficiario un documento de identificación oficial vigente.
	03	No trae documento, indica al usuario que no puede prestar el servicio sin este documento. Continúa con la actividad No. 21.
	04	Si trae documento, pregunta al beneficiario si cuenta con número de usuario.
	05	No cuenta con número de usuario, procede con lo establecido en el Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México. Continúa con la actividad No. 06.
	06	Si cuenta con número de usuario, solicita al beneficiario el número de transferencia del Giro que le fue enviado.
	07	No trae número de transferencia, informa al beneficiario que no puede continuar con el servicio sin el número de transferencia, le sugiere comunicarse con su remitente. Continúa con la actividad No. 21.
	08	Si trae número de transferencia, selecciona la opción "GIRO INTERNACIONAL", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "OPCIONES PARA GIRO INTERNACIONAL".
	09	Selecciona la opción del pago con el Licenciatario deseado, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla del servicio correspondiente.
	10	Captura el número de Transferencia "MTCN" y el Número de cliente, los confirma con el beneficiario, da clic en "continuar" y aparecen los datos del Giro Telegráfico a pagar.
	11	Confirma los datos elementales para asegurar la legitimidad del beneficiario, mostrados en el sistema informático, y realiza las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién se lo envía? (nombre del remitente) • ¿Cuánto le envía? (Cantidad situada) • ¿De dónde se lo envía
	12	No es el beneficiario, informa que únicamente el beneficiario puede realizar el cobro del Giro Telegráfico. Continúa con la actividad No. 21.
	13	Si es el beneficiario, verifica que la identificación que presente sea la misma que está registrada en el sistema.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

11.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Internacional.

Responsable	No.	Actividad	
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	14	No es la misma identificación, da clic en "No", el sistema habilita los recuadros correspondientes y captura: 1. Tipo de Identificación. 2. Número de Identificación. 3. Fecha de Vencimiento Identificación. 4. País de Emisión. Pasa a la actividad 15.	
	15	Si es la misma identificación, da clic en "SI", informa la cantidad enviada por el remitente y solicita su conformidad.	
	16	No acepta, sugiere al beneficiario que se comunique con su remitente para su aclaración. Continúa con la actividad No. 21.	
	17	Si acepta, selecciona "pagar" y el sistema mostrará el Comprobante de Pago correspondiente.	
	18	Imprime el Comprobante de pago, en original y copia.	
	19	Recaba la firma de conformidad del beneficiario en el Comprobante de Pago, lo firma y estampa sello fechador de la Sucursal.	
	20	Entrega la cantidad indicada y la copia del comprobante al beneficiario junto con la identificación que presente y conserva el original en la Sucursal para posibles casos de aclaraciones.	
	21	Aplica el protocolo de Atención a Usuarios en Ventanilla para despedirse.	
	22	Selecciona "regresar" y sale de la opción.	
			CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

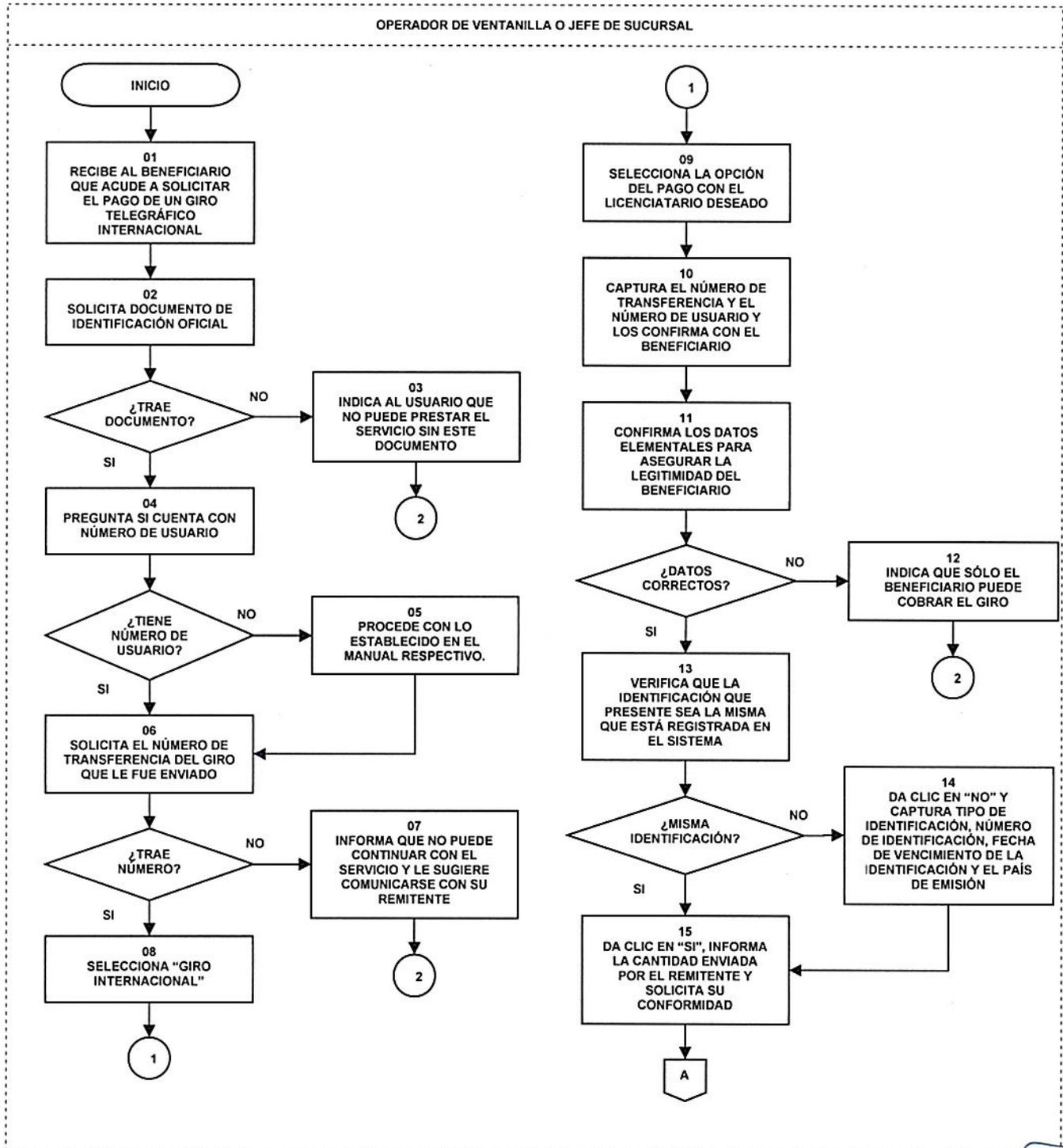
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

11.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Internacional.



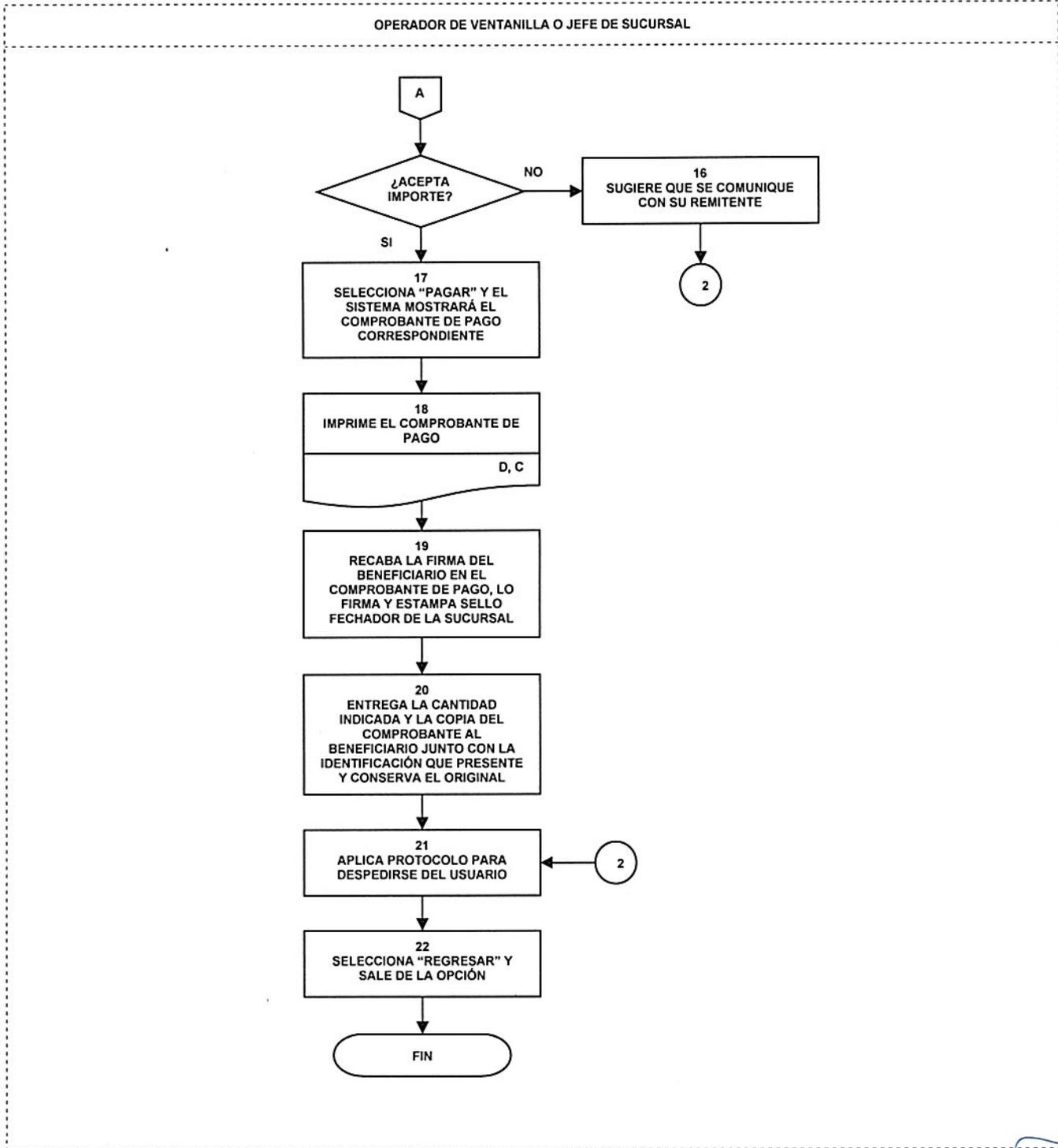
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

11.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Internacional.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

12.- Procedimiento de Pago por Cancelación de Giro Telegráfico Nacional.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe al usuario remitente que acude a solicitar la cancelación del pago de un Giro Telegráfico y le informa que por política, el pago por cancelación es únicamente por la cantidad enviada.
	02	Solicita al remitente un documento de identificación oficial vigente.
	03	No trae documento, indica que no puede atenderlo sin este documento. Continúa con la actividad No. 16.
	04	Si trae documento, solicita al remitente el original del "Recibo de Expedición" que desea cancelar.
	05	No trae Recibo, solicita al remitente una copia de su identificación oficial y un escrito declarando que no cuenta con el recibo. Continúa con la actividad No. 06.
	06	Si trae Recibo, selecciona la opción "Expedición y Pago", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA, EXPEDICIÓN Y PAGO DE GIROS".
	07	Selecciona la opción "cancelar", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "PAGO DE GIRO INMEDIATO".
	08	Busca en el "Recibo de Expedición" el número de transferencia y el número del usuario, los captura en los campos correspondientes, da clic en "CANCELAR" y aparece en pantalla los "DATOS DEL GIRO".
	09	Verifica el status del Giro.
	10	No está vigente el Giro, informa que no procede la cancelación del Giro porque está pagado o vencido, devuelve su recibo de expedición e identificación. Continúa con la actividad No. 16.
	11	Si está vigente el Giro, verifica los datos proporcionados por el remitente contra los datos registrado en el sistema informático.
	12	No están correctos los datos, indica que sólo el remitente puede realizar la cancelación del Giro, devuelve la identificación oficial. Continúa con la actividad No. 16.
	13	Si están correctos los datos, selecciona "Cancelar", aparece en la pantalla el "COMPROBANTE DE CANCELACIÓN DE GIRO INMEDIATO NACIONAL" y lo imprime en original y copia.
	14	Recaba firma de conformidad del usuario en el espacio "RECIBÍ", coloca sello fechador de la Sucursal en el recibo y lo firma en el espacio "PAGADOR".

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

12.- Procedimiento de Pago por Cancelación de Giro Telegráfico Nacional.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	15	Entrega al remitente la cantidad indicada, devuelve identificación, entrega copia del comprobante de pago y conserva el original, anexándole el original del "recibo de expedición" o escrito de extravío y copia de la Identificación oficial presentados para efectos contables o posibles aclaraciones.
	16	Aplica el protocolo de Atención a Usuarios en Ventanilla para despedirse del usuario.
	17	Selecciona "atrás" y sale de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

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

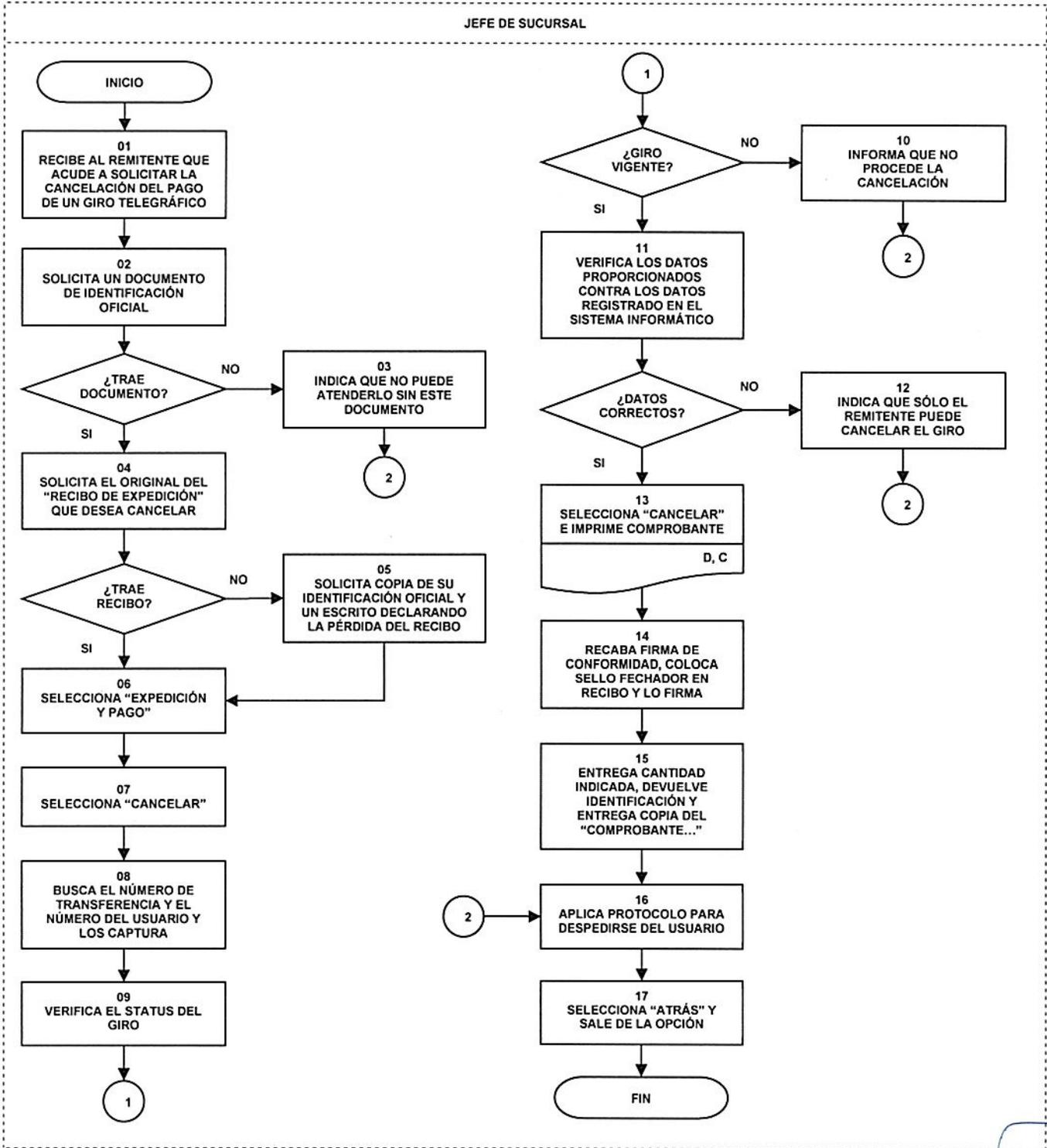
REVISADO 27 OCT. 2022

[Handwritten signature]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

12.- Procedimiento de Pago por Cancelación de Giro Telegráfico Nacional.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

13.- Procedimiento de Pago por Reintegro de Giro Telegráfico Nacional.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Recibe al remitente que acude a solicitar el reintegro de un Giro y le informa que el pago por reintegro es únicamente por la cantidad situada.
	02	Solicita al remitente un documento de identificación oficial.
	03	No trae identificación, indica que no puede atenderlo sin este documento. Continúa con la actividad No.16.
	04	Si trae identificación, solicita al remitente el original del "Recibo de Expedición" que desea reintegrar.
	05	No trae Recibo, solicita al remitente una copia de su identificación oficial y un escrito declarando que no cuenta con el recibo de expedición. Continúa en la actividad No. 06.
	06	Si trae Recibo, selecciona la opción "Expedición y Pago", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA, EXPEDICIÓN Y PAGO".
	07	Selecciona la opción "pago", da clic en "enviar", aparece la pantalla "PAGO DE GIRO INMEDIATO" y da clic en la opción "Reintegrar".
	08	Captura el número de transferencia y el número del usuario, selecciona "enviar" y aparece la pantalla "DATOS DEL GIRO".
	09	Verifica los datos y el status del Giro.
	10	No está vencido pendiente de reintegro, informa que no procede el reintegro y, según estatus, devuelve recibo de expedición e identificación o realiza pago por cancelación. Continúa con la actividad No.16.
	11	Si está vencido pendiente de reintegro, verifica los datos proporcionados por el remitente contra los datos del sistema informático.
	12	No están correctos los datos, indica que sólo el remitente puede realizar el reintegro, devuelve identificación oficial. Continúa en la actividad No 16.
	13	Si están correctos los datos, selecciona "reintegrar", aparece en la pantalla el "COMPROBANTE DE REINTEGRO DE GIRO INMEDIATO NACIONAL" y lo imprime en original y copia.
	14	Recaba firma de conformidad al usuario en el espacio "RECIBÍ", coloca sello fechador de la Sucursal en el Recibo y lo firma.
	15	Entrega la cantidad indicada, devuelve identificación, entrega copia del "COMPROBANTE DE REINTEGRO..." y conserva el original junto con el original del "Recibo de Expedición" o escrito de extravío y copia de la Identificación oficial presentados, para efectos contables o posibles aclaraciones.
	16	Aplica el protocolo de Atención a Usuarios en Ventanilla para despedirse del usuario.
	17	Selecciona "atrás" y sale de la opción. CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

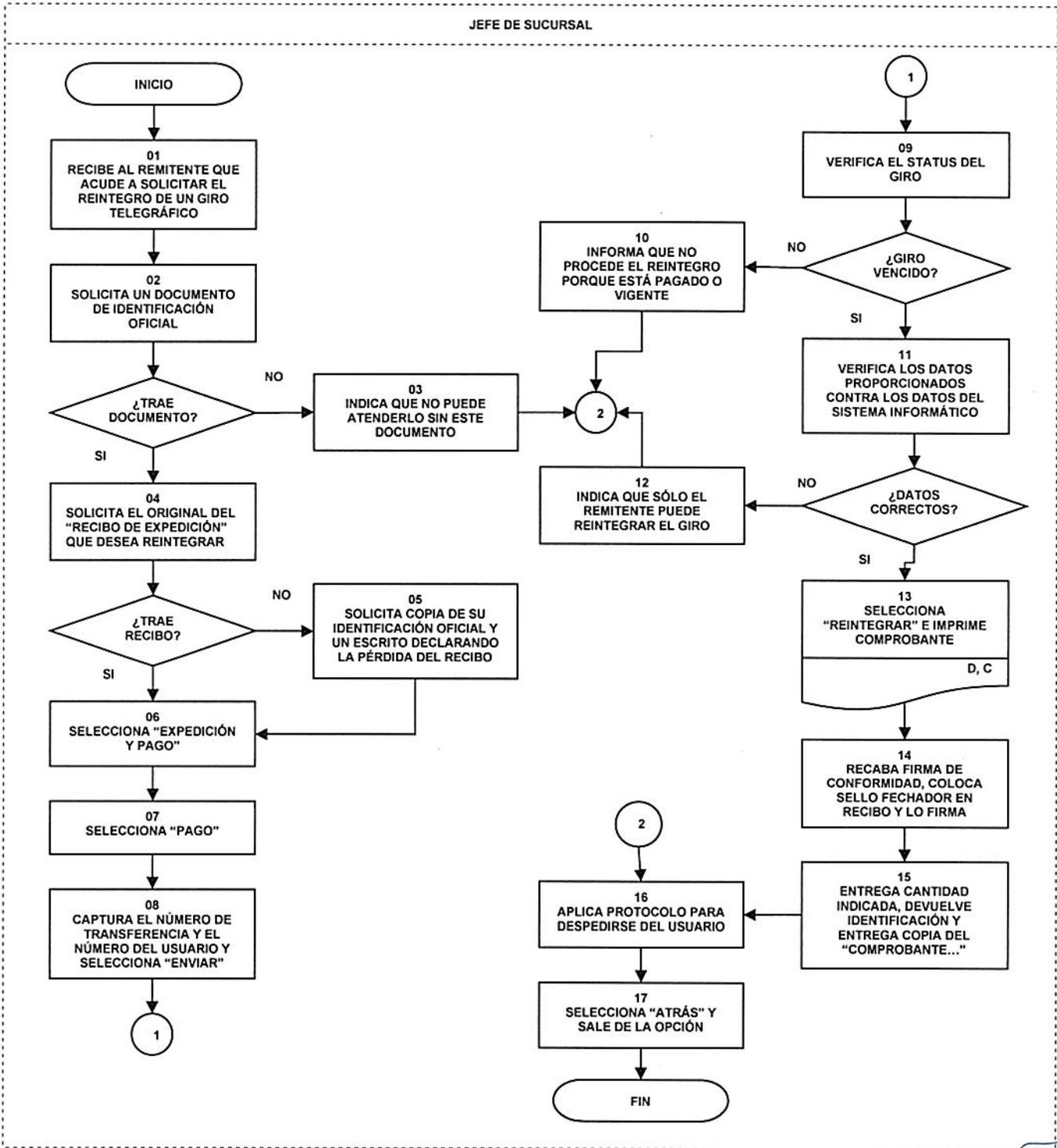
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

13.- Procedimiento de Pago por Reintegro de Giro Telegráfico Nacional.



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

REVISADO 27 OCT. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

D. CORTE DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
(Última actualización el 1º de septiembre de 2021).
CAPÍTULO VI DE LAS FACULTADES DE LA UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Artículo 26. fracciones I, III, VI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
De las facultades de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicio.
Funciones 1, 2, 3, 4 y 5.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo V De las obligaciones de los servidores públicos de la Red de Sucursales, Artículo 22
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Establecer las políticas y los procedimientos, de obtención de documentos oficiales de registro de operaciones de Giro Telegráfico Nacional e Internacional en la base de datos central y única, que estandarice el proceso de reporte y conciliación de la Sucursal.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. El Operador de ventanilla procesará, al finalizar su turno, los cortes de caja de Giros expedidos y pagados e imprimir el resumen de las operaciones de Giros expedidos y pagados de manera inmediata, conciliando la información del sistema informático con sus documentos soporte (recibos de expedición o comprobantes de pago) y el efectivo en caja para entregar éstos al Jefe de Sucursal.
2. El Jefe de Sucursal procesará en el sistema informático el "Corte de Giro Telegráfico", diario y mensual verificando que la información de las operaciones de Giro Telegráfico generada coincida con los movimientos registrados por cada Operador de ventanilla aclarando cualquier diferencia.
3. El "Corte de Giro Telegráfico" formará parte de los documentos soporte que el Jefe de Sucursal conservarán en el archivo de la Sucursal para posibles aclaraciones.
4. El Jefe de Sucursal deberá acreditar la autenticidad de los registros contenidos en el sistema informático, mediante la conservación de los documentos comprobatorios por el período establecido por la S.H.C.P.

ÁREA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Sucursal Unipersonal y Multipersonal.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

14.- Procedimiento de Emisión del Corte de Giro Telegráfico del Operador.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR VENTANILLA	DE 01	Selecciona, al finalizar el turno, la opción "CORTE DE CAJA DIARIO", da clic en "enviar" y aparece en la pantalla el "CORTE DE CAJA DIARIO".
	02	Selecciona la opción "corte de expedidos", teclea su "monograma", da clic en "enviar", aparece en la pantalla el "CORTE POR OPERADOR DE GIROS EXPEDIDOS" y lo imprime.
	03	Regresa a la pantalla "CORTE DE CAJA DIARIO", selecciona la opción "corte de pagados", teclea su "monograma", da clic en "enviar", aparece en la pantalla el reporte "CORTE POR OPERADOR DE GIROS PAGADOS" y lo imprime.
	04	Verifica que la información generada por el sistema informático coincida con los documentos comprobatorios y el efectivo en caja.
	05	Entrega al Jefe de Sucursal, las impresiones de los Cortes por Operador.
	06	Selecciona "atrás" y sale de la opción.
JEFE DE SUCURSAL	07	Conserva impresiones y las archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

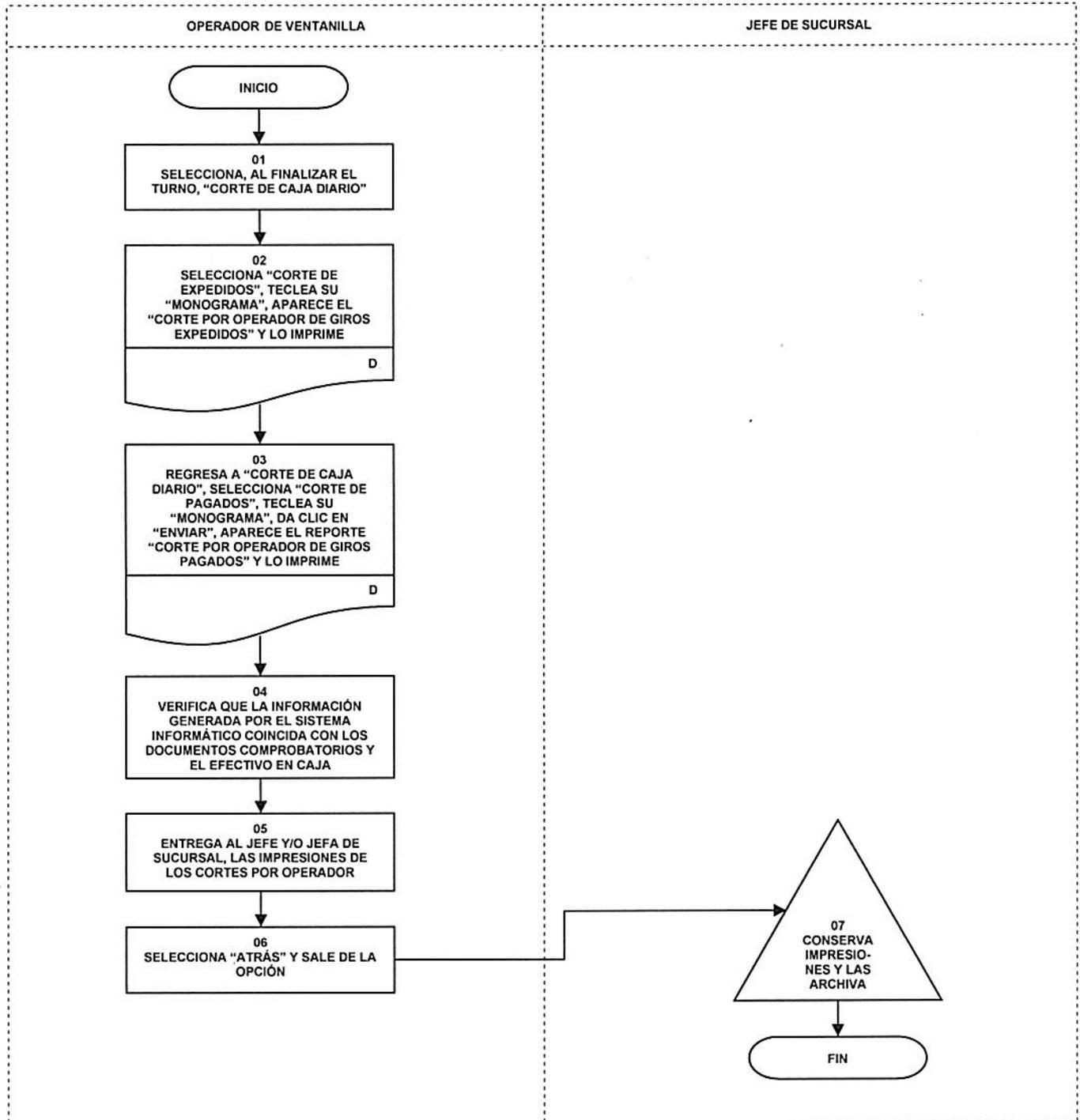
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

14.- Procedimiento de Emisión del Corte de Giro Telegráfico del Operador.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

15.- Procedimiento de Emisión del Corte del Giro Telegráfico de la Sucursal.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Selecciona, al finalizar el horario de atención al público, la opción "CORTE DE CAJA DIARIO", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "CORTE DE CAJA DIARIO".
	02	Selecciona la opción "corte de expedidos", donde selecciona la opción del reporte "detalle", da clic en "enviar" y aparece en la pantalla el "CORTE POR SUCURSAL DE GIROS EXPEDIDOS".
	03	Imprime el reporte "CORTE POR SUCURSAL DE GIROS EXPEDIDOS".
	04	Regresa al "CORTE DE CAJA DIARIO", selecciona la opción "corte de pagados", donde selecciona la opción del reporte "detalle", da clic "enviar" y aparece la pantalla el "CORTE POR SUCURSAL DE GIROS PAGADOS".
	05	Imprime el reporte "CORTE POR SUCURSAL DE GIROS PAGADOS".
	06	Selecciona el icono "atrás" y sale de la opción.
	07	Verifica que la información generada por el sistema informático respecto a lo operado en la Sucursal coincida con los documentos comprobatorios y el efectivo en caja.
	08	Conserva impresiones y las archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

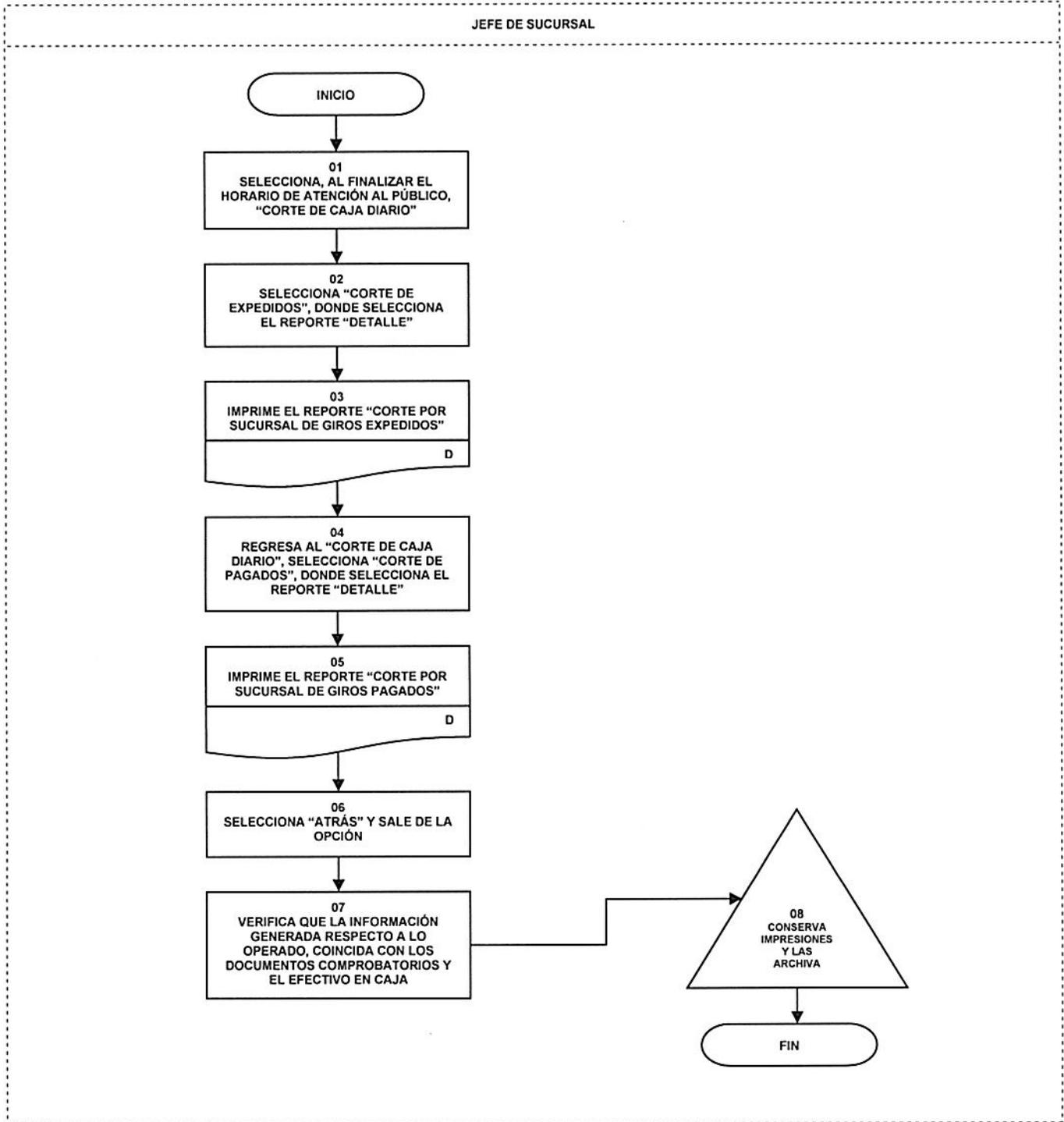
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

15.- Procedimiento de Emisión del Corte del Giro Telegráfico de la Sucursal.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

16.- Procedimiento de Emisión de Lista de Giros Sembrados.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Selecciona, al término del horario de atención al público, en la pantalla "MENÚ DEL ADMINISTRADOR" la opción "LISTA DE GIROS SEMBRADOS", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "LISTA DE GIROS SEMBRADOS EN LA SUCURSAL".
	02	Captura los datos según el reporte requerido.
	03	Selecciona "enviar" y aparece la pantalla "REPORTE DE GIROS SEMBRADOS PENDIENTES DE PAGO" o la pantalla "REPORTE DE GIROS SEMBRADOS RECIBIDOS EN UNA FECHA ESPECÍFICA".
	04	Imprime el reporte seleccionado, de ser necesario.
	05	Selecciona el icono "atrás" y sale de la opción.
	06	Archiva impresión del reporte.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

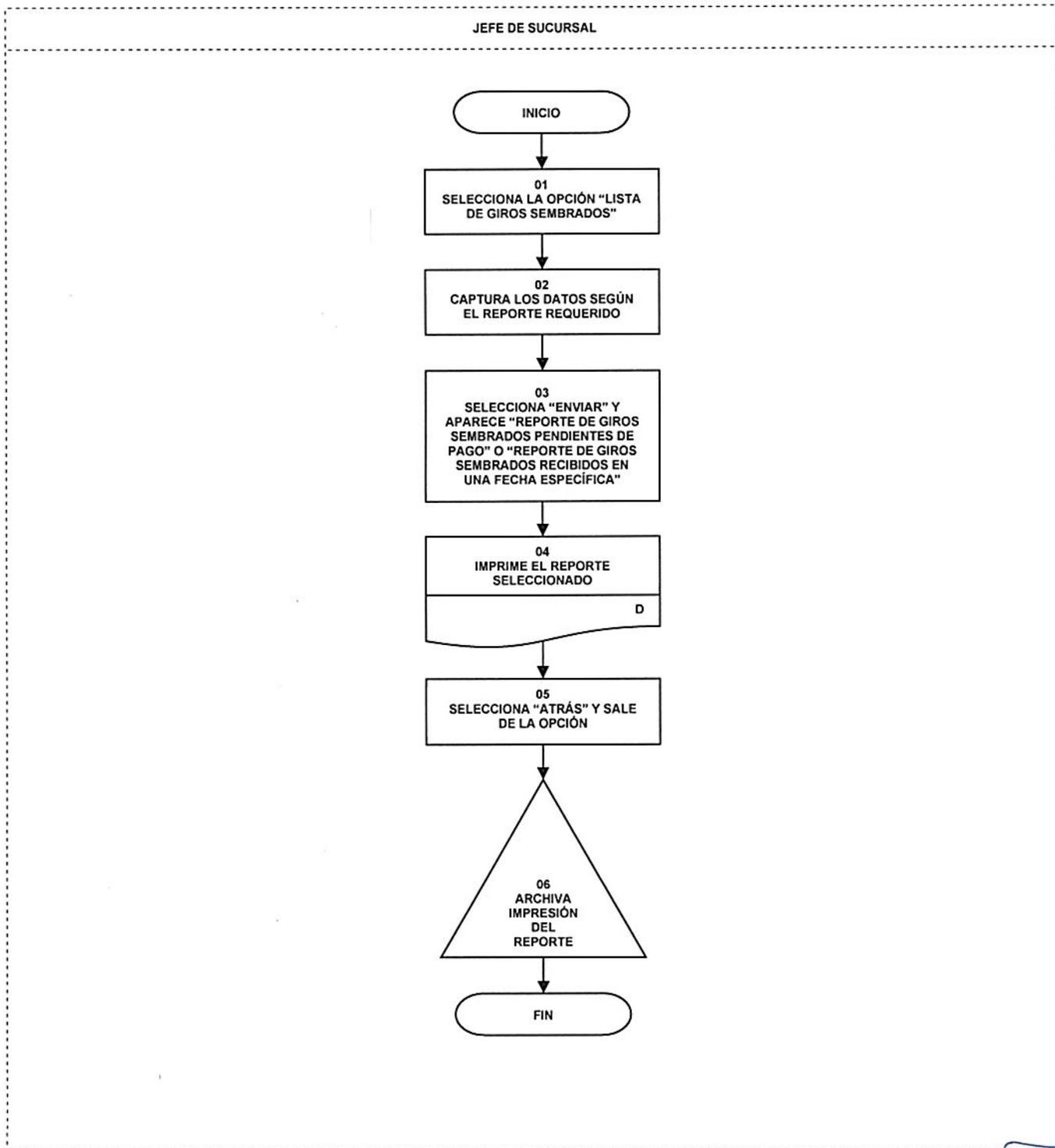
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

16.- Procedimiento de Emisión de Lista de Giros Sembrados.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

17.- Procedimiento de Emisión del Reporte de Pendientes de Pago (probables).

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Selecciona, al término del horario de atención al público, en la pantalla "MENÚ DEL ADMINISTRADOR", la opción "PENDIENTES DE PAGO (PROBABLES)", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "PENDIENTES DE PAGO (probables)".
	02	Captura los datos correspondientes.
	03	Selecciona la opción del tipo de reporte, da clic en "enviar" y aparece en la pantalla el reporte "GIROS PENDIENTES DE PAGO".
	04	Imprime el reporte "Giros Pendientes de Pago", de ser necesario.
	05	Selecciona el icono "atrás" y sale de la opción.
	06	Conserva impresión del reporte y la archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

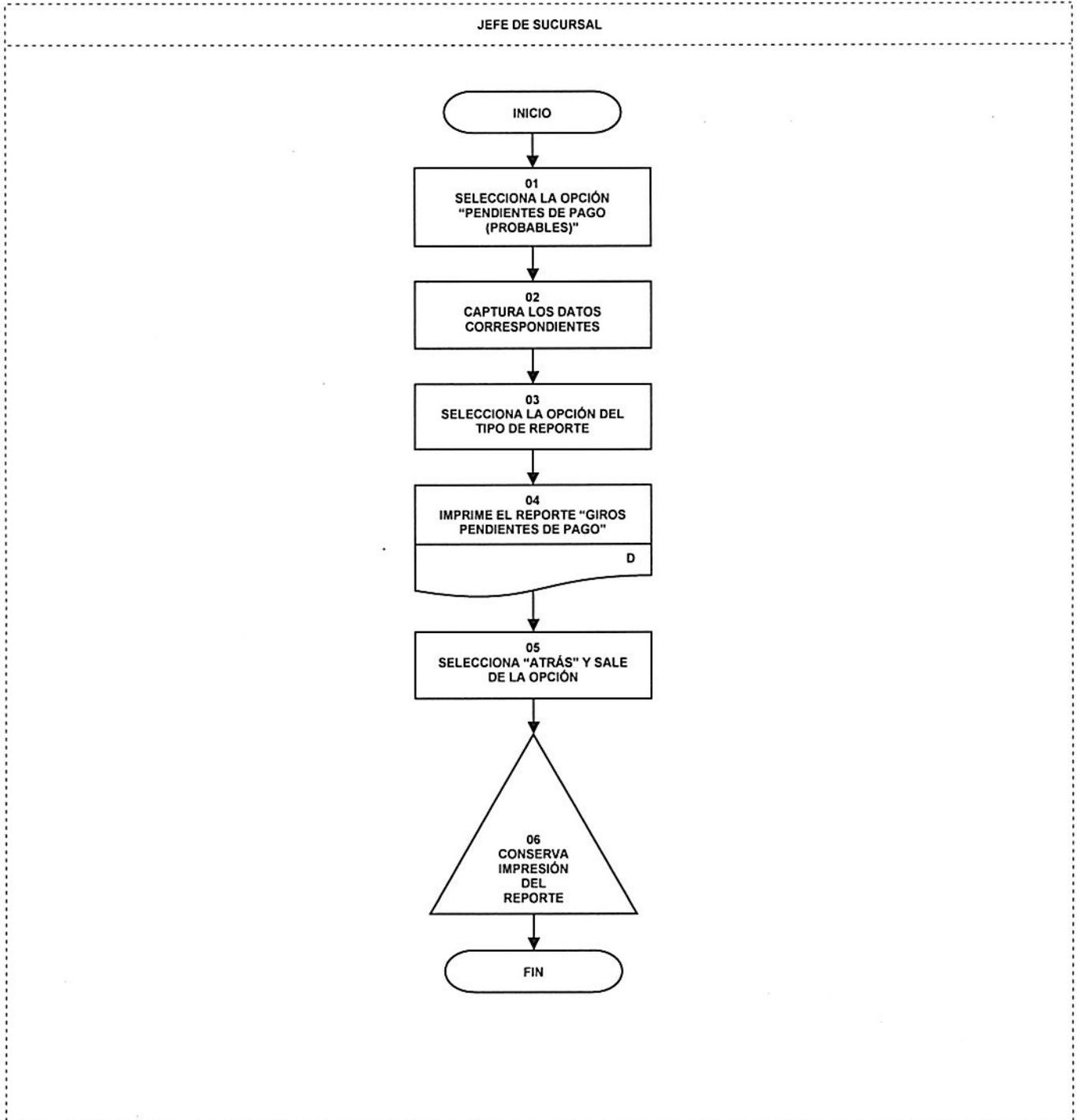
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

17.- Procedimiento de Emisión del Reporte de Pendientes de Pago (probables).



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

E. CONTROL Y CONSOLIDACIÓN DE OPERACIONES DEL GIRO TELEGRÁFICO

MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
(Última actualización el 1º de septiembre de 2021).
CAPÍTULO VI DE LAS FACULTADES DE LA UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Artículo 26. fracciones I, III, VI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
De las facultades de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicio.
Funciones 1, 2, 3, 4 y 5.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Política General 7
El vigente publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Función 3 de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales
El vigente publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.

OBJETIVO ESPECÍFICO

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

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. Las pantallas de consulta habilitadas para Gerentes Regionales y Estatales únicamente deberán ser operadas por ellos o por quienes ellos designen, sin menoscabo de su responsabilidad respecto del adecuado uso de la información en ellas contenida.
2. Será responsabilidad del Gerente Regional y Estatal a través de las Coordinaciones de Finanzas y de Supervisión, certificar que las Sucursales de su jurisdicción formulen diariamente los cortes de Sucursal correspondientes y que en caso de obtener diferencias, éstas sean aclaradas de inmediato en la Sucursal el mismo día del corte, pudiendo sancionar administrativamente a los Jefes de Sucursal que retrasen su información por motivos de inoportunidad en la emisión de los cortes o en la aclaración de diferencias.
3. Será facultad del Gerente Regional y Estatal, a través del Coordinador de Finanzas, consolidar la información relativa a las operaciones registradas en las Sucursales de su jurisdicción, por lo que en ninguna circunstancia, el Gerente Regional o Estatal podrá consolidar la información relativa a una región o un estado diferente a los de su titularidad.
4. El Coordinador Comercial y de Operación de la Red de Sucursales, utilizarán los Reportes Estadísticos de las Sucursales para verificar la productividad y rentabilidad de las Sucursales de la Gerencia Regional o Estatal correspondiente.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

5. El Coordinador de Finanzas verificará los Reportes del sistema informático de cada Sucursal de la Gerencia Regional o Estatal, para tomar las acciones necesarias para la concentración y/o dispersión de remesas de fondos requeridas para la operación de las Sucursales.

ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

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

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

REVISADO 27 OCT. 2022 *J*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

18.- Procedimiento de la Estadística del Giro Telegráfico Nacional e Internacional.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES O COORDINADOR COMERCIAL	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona "Estadística de Giros", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "ESTADÍSTICA DE GIROS".
	03	Selecciona la opción deseada en "Tipo de Giros".
	04	Selecciona la opción deseada en "Condición de Giros".
	05	Captura la fecha deseada.
	06	Selecciona la opción deseada en "Reporte por".
	07	Selecciona "Enviar" y aparece en la pantalla el Reporte seleccionado.
	08	Imprime el Reporte correspondiente, de ser necesario.
	09	Selecciona "atrás" y sale de la opción.
	10	Conserva impresión del reporte y archiva.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

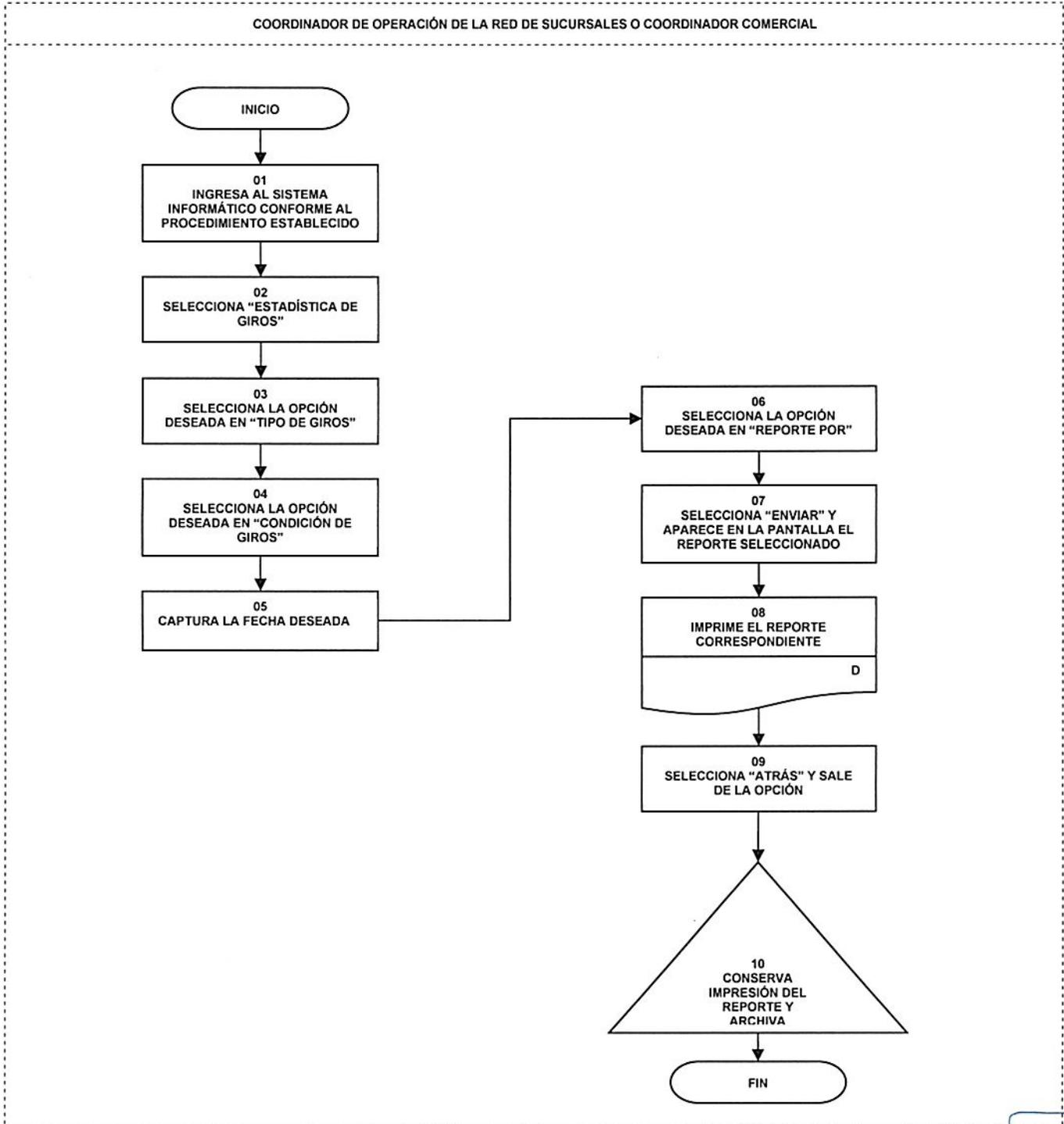
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

18.- Procedimiento de la Estadística del Giro Telegráfico Nacional e Internacional.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

19.- Procedimiento de Reportes del Sistema Informático.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES O COORDINADOR DE FINANZAS O COORDINADOR DE SUPERVISIÓN	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Rep. (Can. Rei. Mod. Rev. Venc.)", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "REPORTES DEL SISTEMA".
	03	Selecciona la opción deseada en "TIPO DE REPORTE".
	04	Selecciona la opción deseada en el campo "UBICACIÓN".
	05	Selecciona "enviar" y aparece el reporte deseado.
	06	Imprime reporte correspondiente, de ser necesario.
	07	Selecciona "atrás" y sale de la opción.
	08	Conserva impresión del reporte y archiva.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

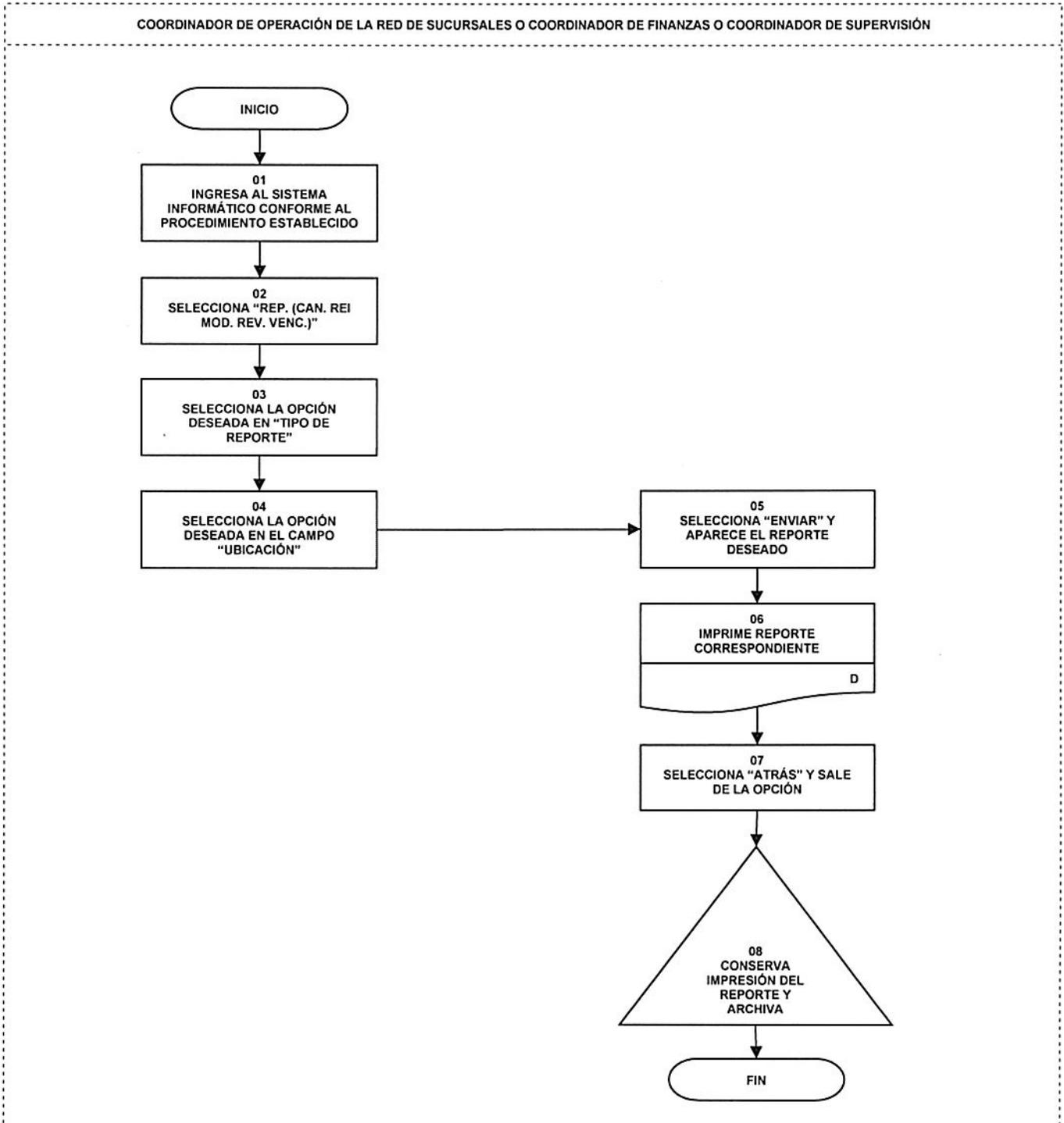
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022 J

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO**

**NÚMERO:
TCM-4120-D03-22**

19.- Procedimiento de Reportes del Sistema Informático.



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

REVISADO 27 OCT. 2022 *S*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

20.- Procedimiento de Log de Giros Consultados.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES O COORDINADOR DE FINANZAS O COORDINADOR DE SUPERVISIÓN	01	Ingresar diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Ver Log de Giros Consultados", da clic en "enviar" y aparece la pantalla "LOG DE GIROS CONSULTADOS (Contraloría)".
	03	No conoce la consulta, selecciona "ayuda" y se despliega una ventana donde se puede ver los Giros consultados por los operadores.
	04	Si conoce la consulta, captura los datos requeridos para su consulta: Año, mes y/o día; y/o Número de Giro.
	05	Seleccionar "enviar" y aparece la pantalla con el reporte por mes, por día o por Money Transfer, según lo seleccionado.
	06	Imprime el reporte correspondiente, de ser necesario.
	07	Selecciona "atrás" y sale de la opción.
	08	Verifica la existencia de inconsistencias, para seguimiento.
	09	Conserva impresión del reporte y archiva.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

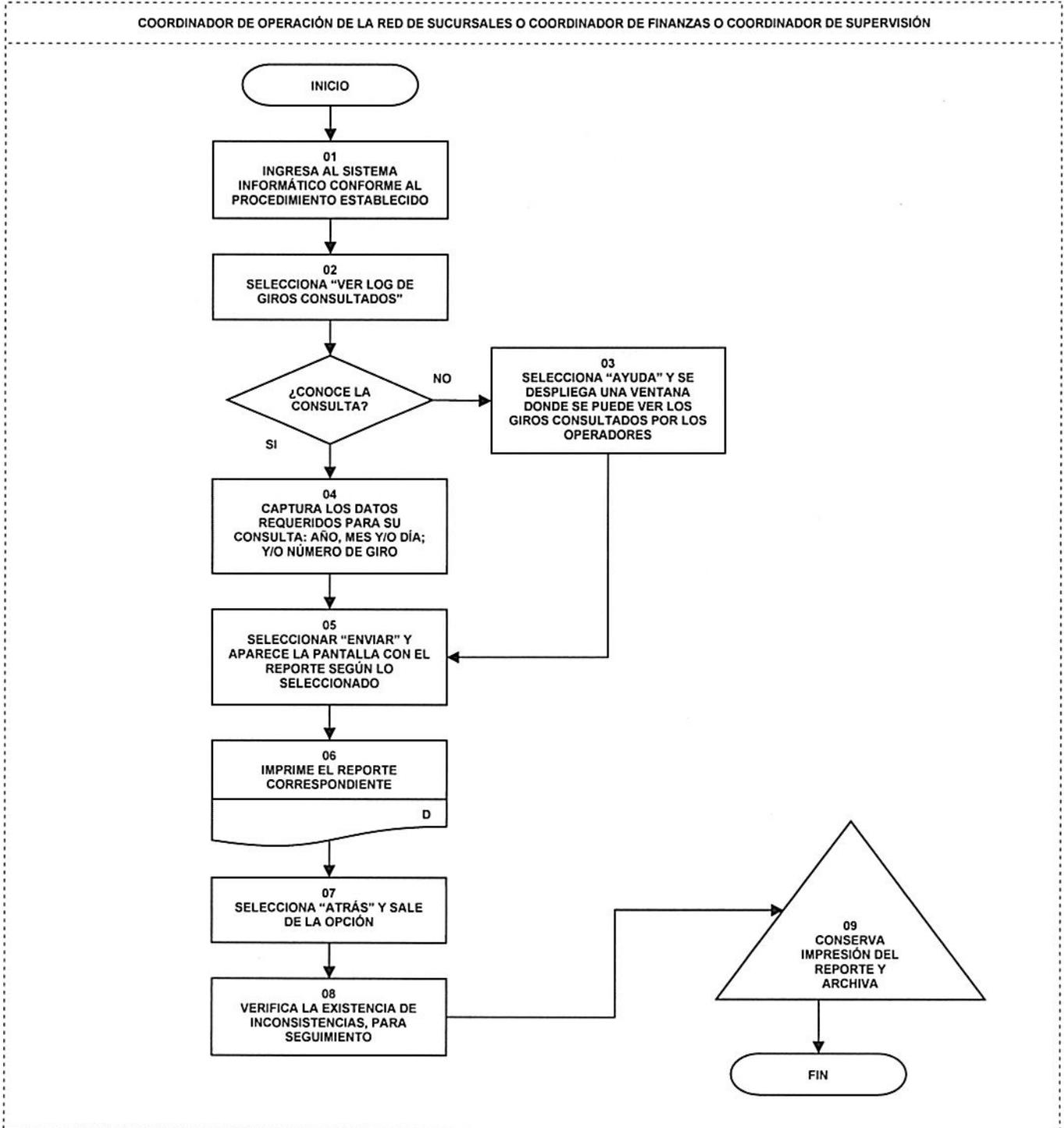
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

20.- Procedimiento de Log de Giros Consultados.



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

REVISADO 27 Oct. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

21.- Procedimiento de Log de Giros Reversados.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
COORDINADOR DE FINANZAS	02	Selecciona la opción "Ver Log de Giros Reversados" y aparece la pantalla "LOG DE GIROS REVERSADOS".
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN	03	No conoce el número de transferencia a consultar, selecciona "ayuda" y se despliega una ventana donde se puede ver los Giros Reversados por los operadores.
	04	Si conoce el número de transferencia a consultar, captura los datos, ya sea por mes, por día o por Money Transfer, da clic en "enviar" y aparece en la pantalla el reporte seleccionado.
	05	Imprime reporte correspondiente, de ser necesario.
	06	Selecciona "atrás" y sale de la opción.
	07	Registra la estadística de Giros Reversados por Sucursal para seguimiento.
	08	Conserva impresión del reporte y archiva.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

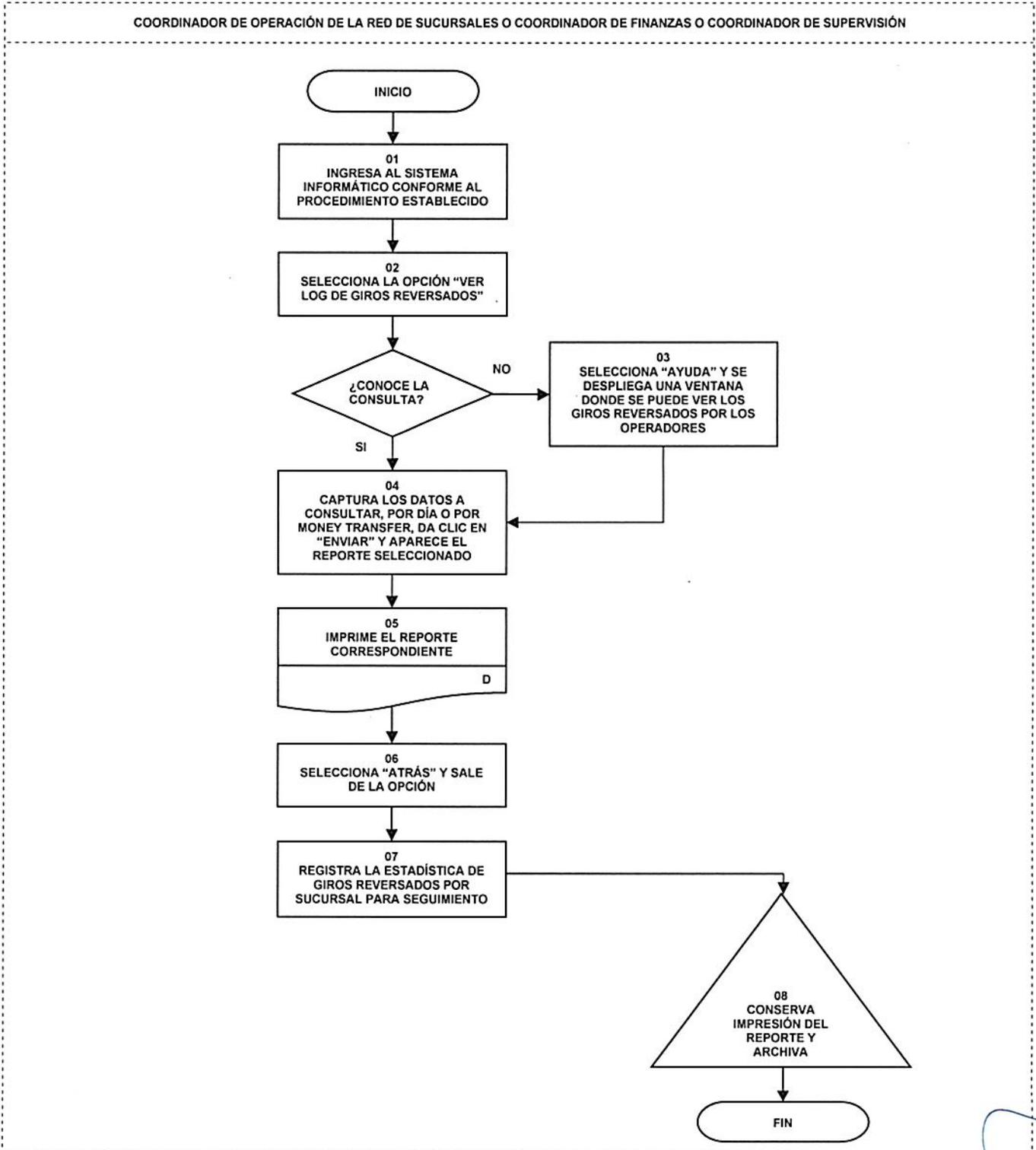
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

21.- Procedimiento de Log de Giros Reversados.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

22.- Procedimiento de Relación de Pendientes de Pago (probables).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES O COORDINADOR DE FINANZAS	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Pendientes de Pago (probables)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "PENDIENTES DE PAGO (probables)".
	03	Teclea el número de registro de la Sucursal y selecciona "NACIONAL" o "SEDESOL", da clic en "Enviar" y aparece en la pantalla, el reporte seleccionado.
	04	Imprime el Reporte seleccionado, de ser necesario.
	05	Selecciona "Atrás" y sale de la opción.
	06	Registra los probables montos para evaluar envíos de remesas y da seguimiento.
	07	Conserva impresión del reporte y archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

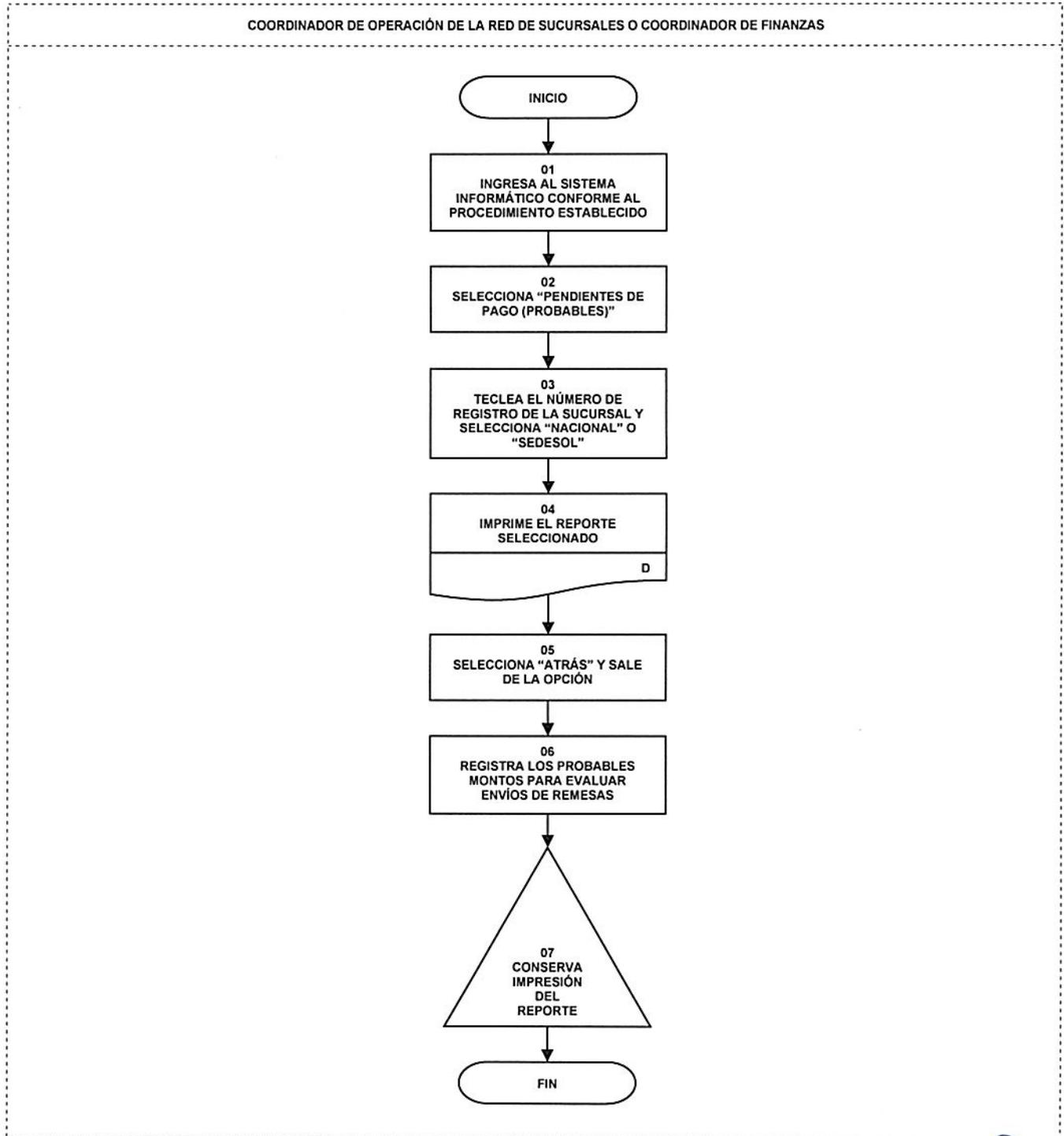
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO**

**NÚMERO:
TCM-4120-D03-22**

22.- Procedimiento de Relación de Pendientes de Pago (probables).



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

23.- Procedimiento de Reporte Diario de Expedición.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES O COORDINADOR DE FINANZAS	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Reporte Diario de Expedición", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REPORTE DIARIO DE EXPEDICIÓN".
	03	Teclea la fecha deseada y selecciona la Ubicación: "ESTADO (##)" u "OFNA TELEG. (#####)", da clic en "Enviar" y aparece en la pantalla el reporte seleccionado.
	04	Imprime el Reporte seleccionado, de ser necesario.
	05	Selecciona "Atrás" y sale de la opción.
	06	Conserva impresión del reporte y archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

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

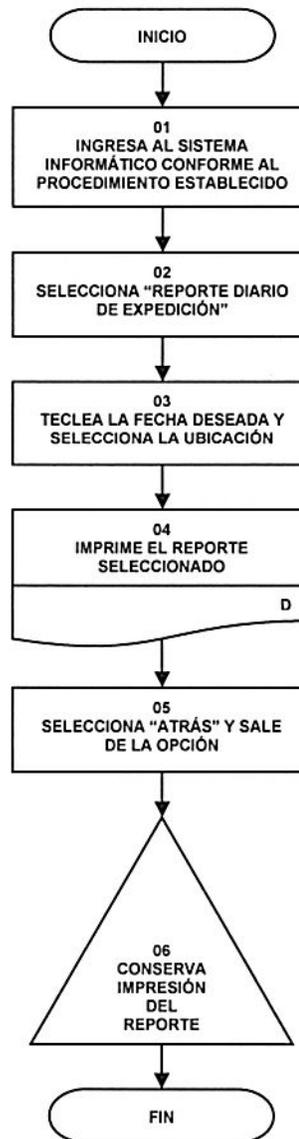
REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

23.- Procedimiento de Reporte Diario de Expedición.

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



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

24.- Procedimiento de Reporte de Servicio Buzoneado.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES O COORDINADOR DE SUPERVISIÓN	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Reporte de Servicio Buzoneado", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA DE BUZONES DE SUCURSAL".
	03	Teclea el número de registro de la Sucursal que requiere consultar y selecciona la opción que necesita, da clic en "Enviar" y aparece en la pantalla la consulta seleccionada.
	04	Imprime la consulta seleccionada, de ser necesario.
	05	Selecciona "Regresar" y sale de la opción.
	06	Informa al Gerente Regional o Estatal para que se tomen las acciones pertinentes.
	07	Conserva impresión de la consulta y archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

24.- Procedimiento de Reporte de Servicio Buzoneado.

COORDINADOR DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES O COORDINADOR DE SUPERVISIÓN



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

F. PROCEDIMIENTOS AUXILIARES DE LA OPERACIÓN EN LÍNEA

MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
(Última actualización el 1º de septiembre de 2021).
CAPÍTULO VI DE LAS FACULTADES DE LA UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Artículo 26. fracciones I, III, VI y XII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
De las facultades de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicio.
Funciones 1, 2, 3, 4 y 5.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo II De la expedición de Giros Telegráficos, Artículo 15.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Política General 76
El vigente publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Establecer las políticas y los procedimientos que permitan resolver situaciones extraordinarias en el procesamiento del Giro Telegráfico, en la Sucursal.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. Los Gerentes Regionales, Gerentes Estatales, Jefes de Sucursal y Operadores de Ventanilla, podrán utilizar las aplicaciones auxiliares del sistema, que les permitan resolver situaciones extraordinarias en la operación, en el ámbito de su competencia, tales como la Consulta de Giros Telegráficos, Búsqueda por apellidos, Reimpresión del Recibo de Expedición y del Recibo de Pago, Reenrutamiento de Giro Telegráfico a Domicilio, Reversa de Giro Expedido y Giro Pagado, Reversa de Giro ya buzoneado y Modificación de Giro (nombres).
2. Únicamente tendrá acceso al sistema informático del Organismo, el personal autorizado en las Sucursales y en las Gerencias Regionales y Estatales.
3. Para el servicio de Giro Telegráfico Nacional Ocurre y a Domicilio en las modalidades de Ventanilla y Gran Usuario, únicamente el Jefe de Sucursal podrá modificar total o parcialmente el nombre del beneficiario hasta en dos ocasiones, o bien realizar la cancelación del giro siempre y cuando el remitente lo solicite, presente recibo de expedición o solicitud escrita y que se encuentre vigente y no

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

haya sido pagado. En ninguna circunstancia, podrá modificar total o parcialmente el nombre del remitente.

4. Para el servicio de Giro Telegráfico Nacional e Internacional Ocurre y a Domicilio Gran Usuario Empresarial, solamente la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal, de la entidad federativa o del municipio competente o socio comercial lo podrá modificar, siempre y cuando se encuentre vigente y no haya sido pagado.
5. Únicamente el Jefe de la Sucursal de origen podrán efectuar reversas de expedición del Giro Telegráfico Nacional, cuando exista un error en la información del giro telegráfico expedido el mismo día, siempre que el sistema informático muestre el estatus de pendiente de pago.
6. Únicamente el Jefe de la Sucursal pagadora podrán efectuar reversas de pago del Giro Telegráfico Nacional e Internacional por pago indebido, el mismo día y siempre que el sistema informático muestre el estatus de pagado.
7. Las reversas de pago del Giro Telegráfico Internacional deberán realizarse conforme a los contratos y/o convenios que el Organismo haya celebrado con los diferentes Licenciarios. El Jefe de Sucursal verificará las Circulares Telegráficas para conocer y realizar el procedimiento correspondiente.
8. Solamente el Jefe de Sucursal podrán efectuar reversas de operaciones en el sistema informático, únicamente el mismo día que se registró la operación.
9. Cuando el Jefe de Sucursal por alguna razón estrictamente justificada, no haya realizado la reversa dentro de las 24 horas siguientes, deberá solicitarlo al Centro de Ayuda nivel 1 de la Gerencia y ésta a su vez a la Coordinación de Transferencias Nacionales adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para la aplicación de la reversa. Una vez aplicada, la Coordinación de Transferencias Nacionales informará de ello al Centro de Ayuda nivel 1 de la Gerencia correspondiente. La Coordinación de Finanzas de la Gerencia Regional o Estatal verificará que se haya realizado la contrapartida contable correspondiente integrando un recibo oficial de ingresos.
10. El Gerente Regional por medio de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales, podrá revisar las reversas extemporáneas por Sucursal y Entidad Federativa.
11. Solo el Jefe de la Sucursal de destino podrán reenrutar el Giro Telegráfico a Domicilio direccionado equivocadamente, previo conocimiento, aclaración y aprobación de la Sucursal de origen.
12. El Giro Telegráfico a Domicilio enrutado equivocadamente, será invalidado anotando al frente del documento la leyenda "Por reenrutar", previa aprobación de la Sucursal de origen y procesarse de inmediato; en caso contrario, se deberá solicitar la aclaración correspondiente a la Sucursal de origen.
13. El personal de la Sucursal solo deberá reimprimir un Recibo de Expedición o un Comprobante de Pago de Giro, cuando por problemas técnicos no haya sido posible imprimirlo originalmente.

ÁREA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Sucursal Unipersonal y Multipersonal.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

25.- Procedimiento de Consulta de Giro Telegráfico.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Consulta", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA".
	03	Captura los datos correspondientes a la opción deseada.
	04	No es consulta por Nombre del Beneficiario, teclea el Número de Transferencia en el campo "Money Transfer", da clic en "Consultar", aparece la pantalla "Giro Inmediato". Continúa con la actividad No. 06.
	05	Si es consulta por Nombre del Beneficiario, captura los datos de los campos "Nombre(s)", "Apellido Paterno" y "Apellido Materno", da clic en "Consultar", aparece en la pantalla una lista del (los) Giro(s) expedido(s) a nombre de esa persona, incluso aparecen los de otras personas con nombres similares.
	06	Busca el nombre correcto del usuario y copia el número de cliente para su utilización.
	07	Selecciona "Regresar" y sale de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

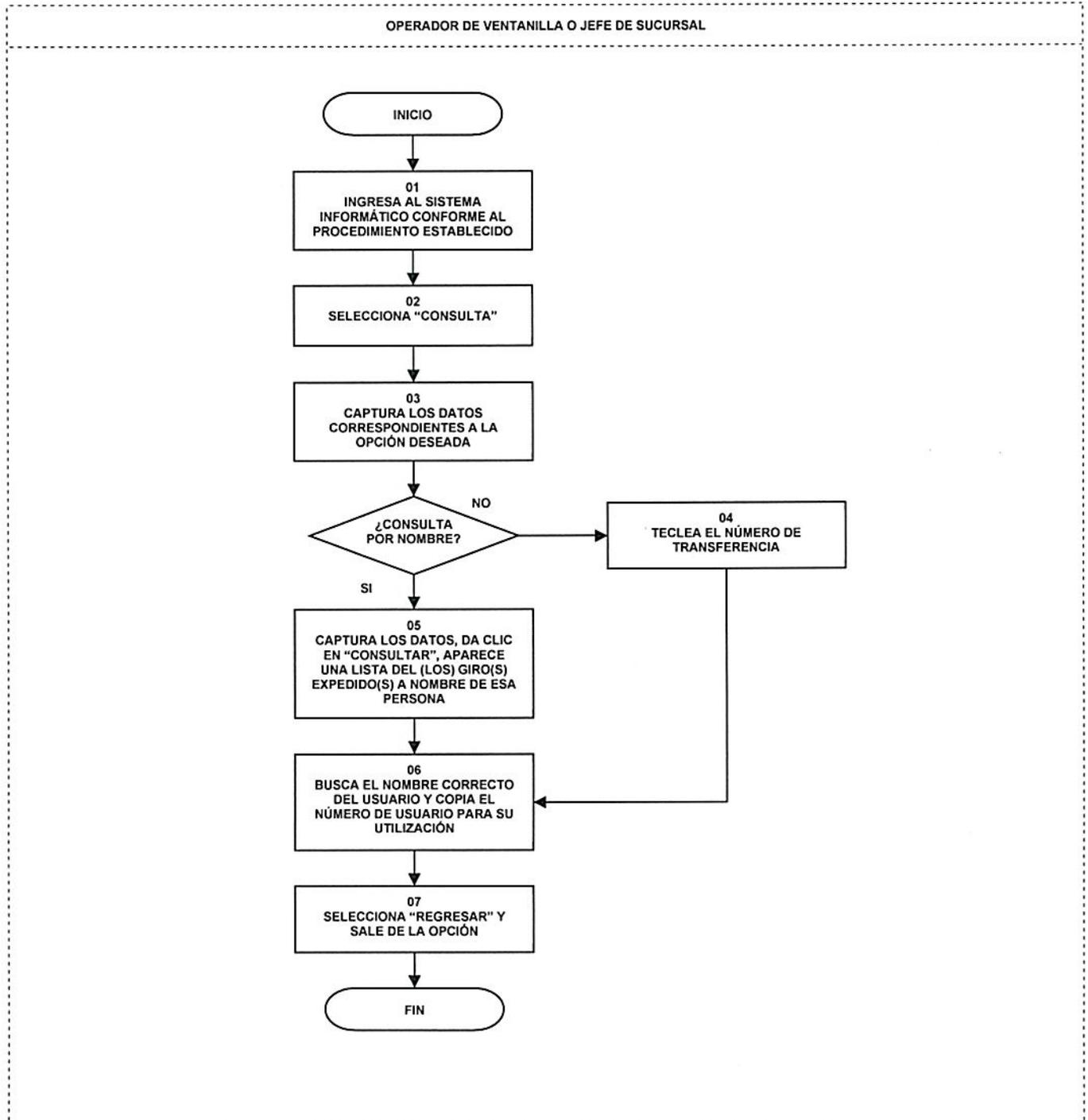
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

25.- Procedimiento de Consulta de Giro Telegráfico.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

26.- Procedimiento de Búsqueda por Apellidos (Para Pago de Giro Telegráfico).

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "BÚSQUEDA POR APELLIDOS", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "BUSCAR UN GIRO POR APELLIDO(S) PATERNO(S)".
	03	Selecciona la opción que corresponda a "Estado de Origen del Giro" y requisita uno, varios o todos los campos en blanco (cuando proporciona mayor cantidad de datos para la búsqueda, ésta es más específica).
	04	Selecciona "Enviar" y aparece en la pantalla una lista de Giros expedidos, ya sea en el estado de origen especificado, para beneficiarios o por remitentes cuyo apellido paterno coincide con el (los) que solicitó la búsqueda.
	05	Localiza la transferencia que requiere en la lista desplegada y teclea el número en el campo en blanco "Money Transfer".
	06	Selecciona "Pagar", aparece la pantalla "DATOS DEL GIRO INMEDIATO" y continúa conforme al Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

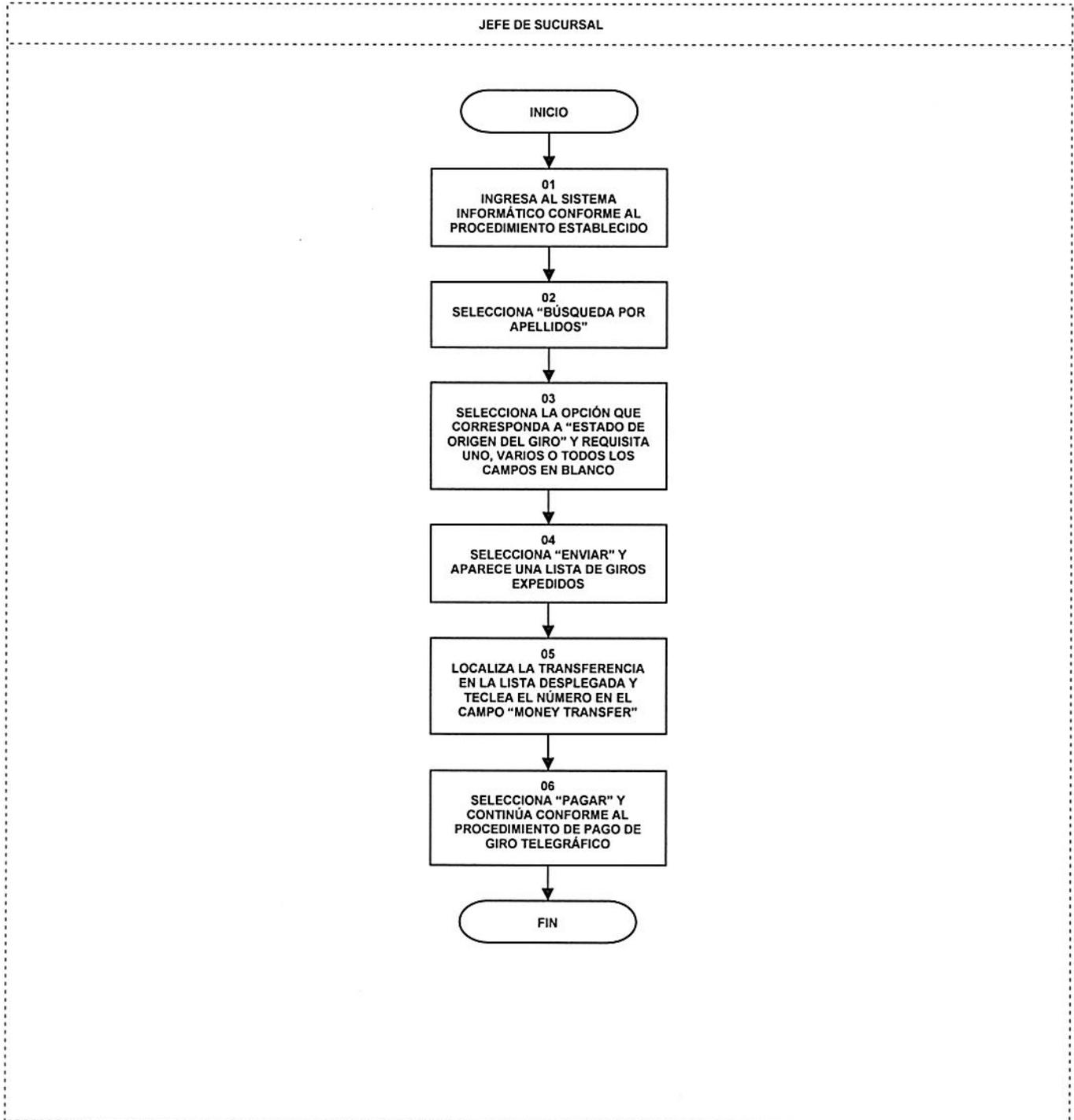
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

26.- Procedimiento de Búsqueda Por Apellidos (Para Pago de Giro Telegráfico).



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

REVISADO 27 OCT. 2022 *S*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

27.- Procedimiento de Consulta de Usuarios.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Consulta, Expedición y Pago de Giros", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "CONSULTA, EXPEDICIÓN Y PAGO DE GIROS".
	03	Selecciona "Consulta de usuarios", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "Consulta de usuarios por apellidos o RFC".
	04	Solicita al usuario, el Apellido Paterno y Materno o su Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.), los captura, da clic en "Consultar" y se despliega en el sistema una relación de usuarios con datos coincidentes a los capturados.
	05	Selecciona los datos que correspondan al usuario y los copia.
	06	Da clic en "Regresar" para salir de la opción.
	07	Utiliza los datos copiados en la pantalla deseada.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

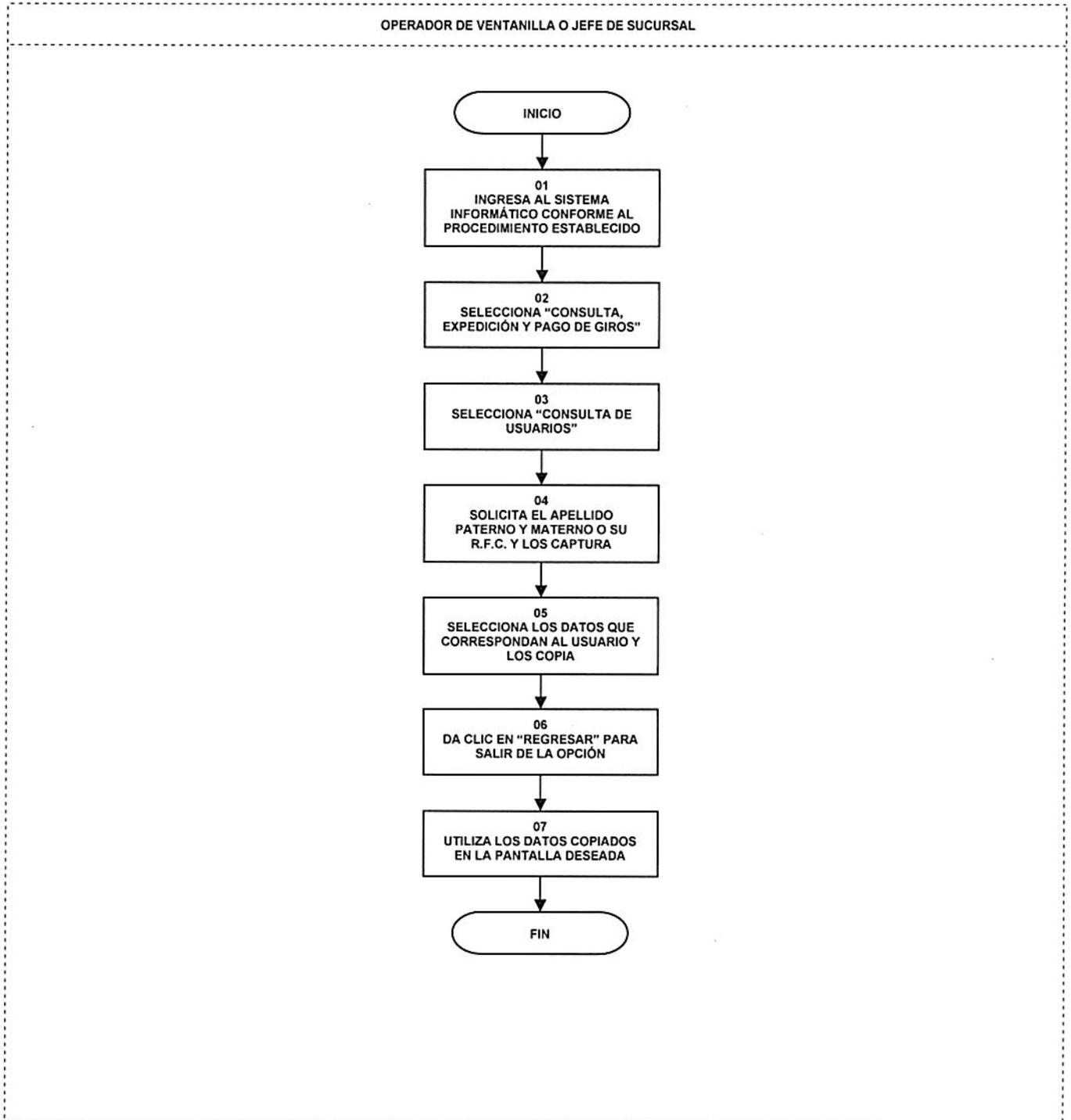
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

27.- Procedimiento de Consulta de Usuarios.



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

REVISADO 27 OCT. 2022 *[Handwritten signature]*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

28.- Procedimiento de Reimpresión del Recibo de Expedición.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Reimprimir Recibo (Expedición)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REIMPRIMIR RECIBO DE GIRO EXPEDIDO".
	03	Captura el Número de la transferencia expedida para la reimpresión del recibo.
	04	Selecciona "Enviar" y aparece el "RECIBO DE EXPEDICIÓN DE GIRO" (Giro Reimpreso por 1 ocasión a los años, mes, día y hora), con la misma información del recibo generado originalmente.
	05	Imprime el Recibo correspondiente, en original y copia.
	06	Entrega la copia de la impresión al usuario.
	07	Selecciona "Atrás" y sale de la opción.
	08	Conserva original del Recibo y lo archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

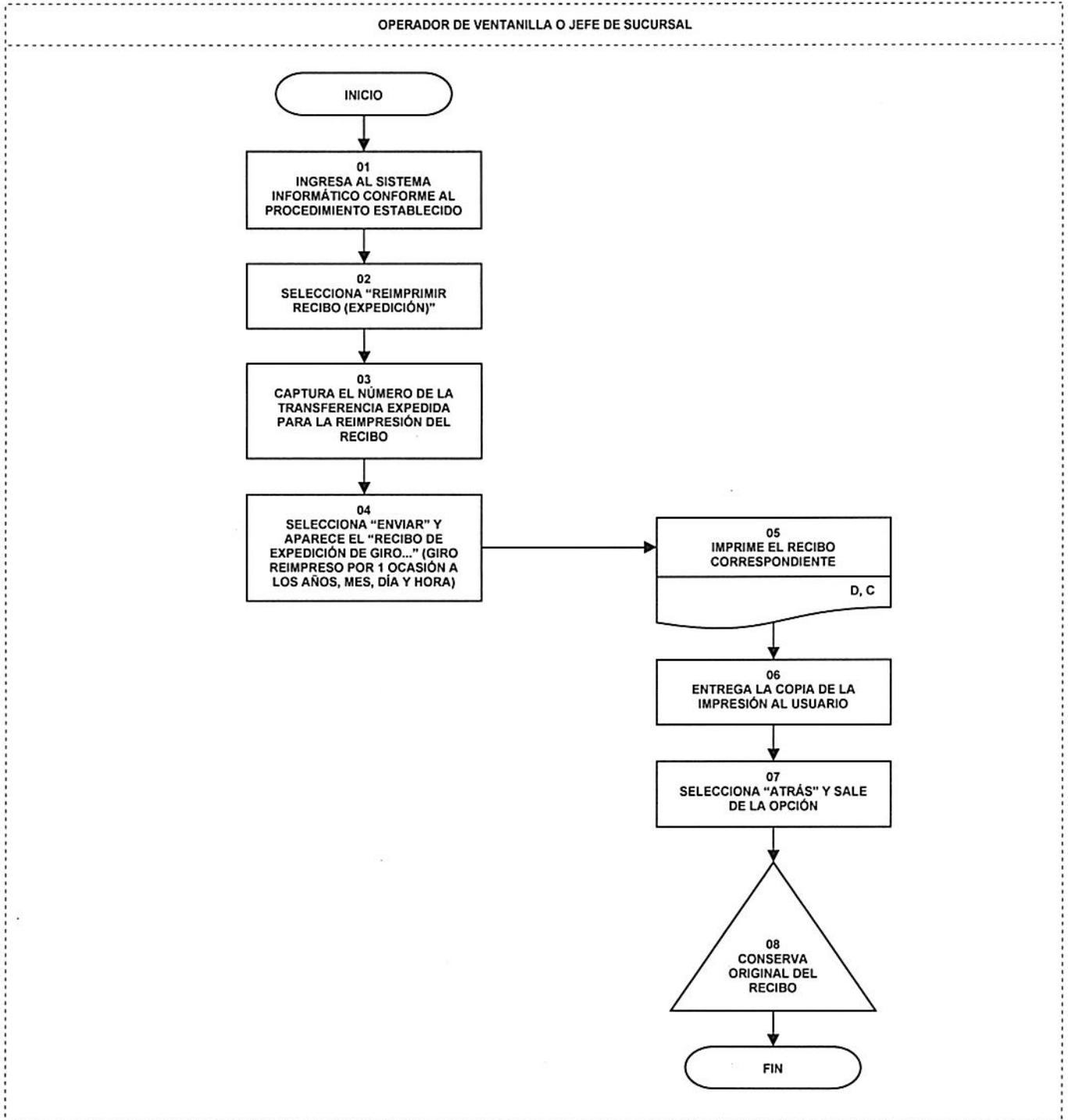
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

28.- Procedimiento de Reimpresión del Recibo de Expedición.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

29.- Procedimiento de Reimpresión del Recibo de Pago.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA O JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Reimprimir Recibo (Pago)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REIMPRIMIR RECIBO DE GIRO PAGADO".
	03	Captura el Número de la transferencia pagada para la reimpresión del recibo.
	04	Selecciona "Enviar" y aparece el "COMPROBANTE DE PAGO DE GIRO..." (Giro Reimpreso por 1 ocasión a las: año, mes, día y hora), con la misma información del recibo generado originalmente.
	05	Imprime el "Comprobante de Pago...", en original y copia.
	06	Entrega copia de la impresión al usuario.
	07	Selecciona "Atrás" y sale de la opción.
	08	Conserva original del Comprobante y lo archiva.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

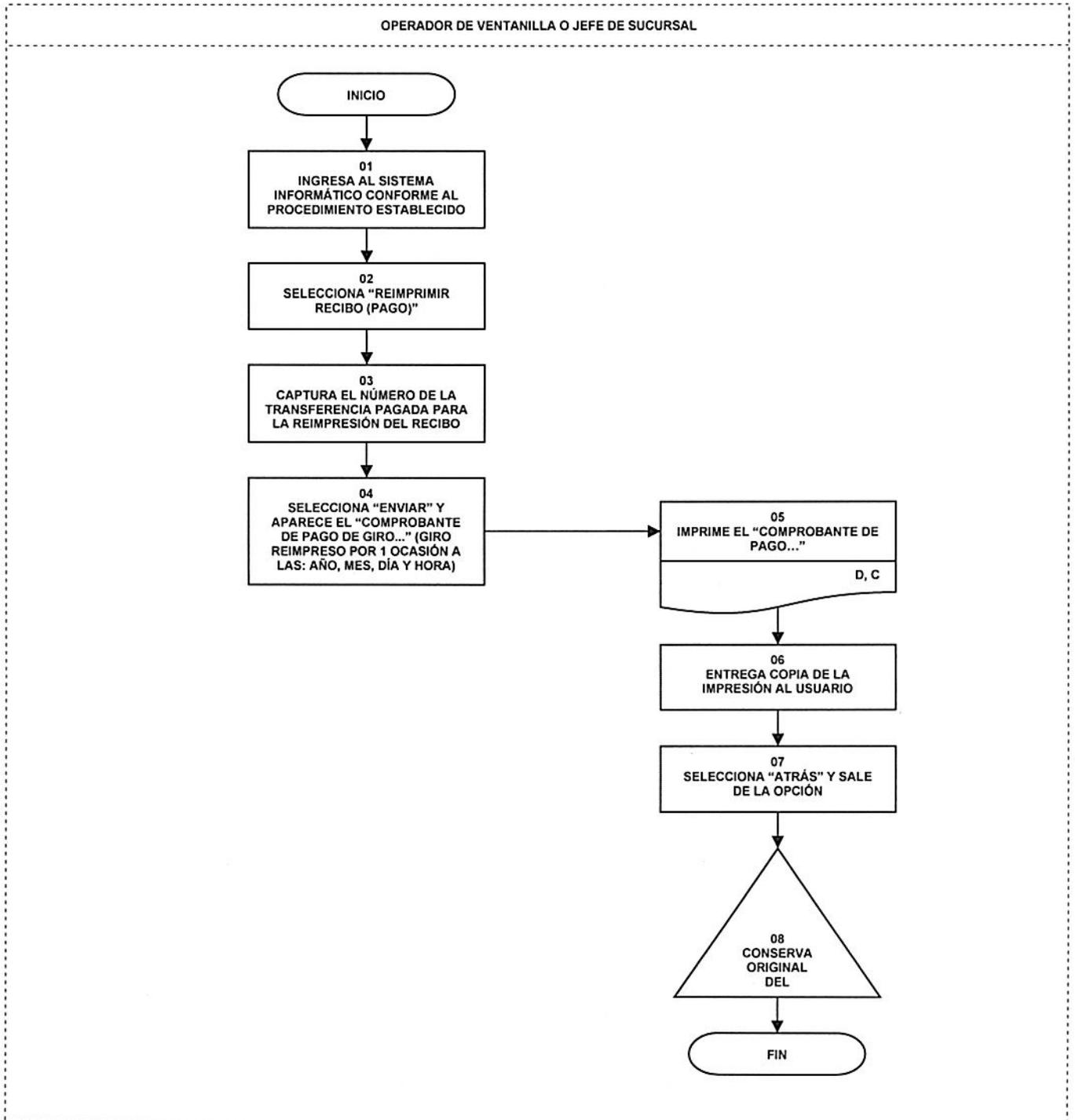
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

29.- Procedimiento de Reimpresión del Recibo de Pago.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

30.- Procedimiento de Reenrutamiento de Giro Telegráfico a Domicilio.

Responsable	No.	Actividad
ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN Y REPARTO	01	Detecta que un Giro impreso no corresponde a la Sucursal como destino y entrega al Jefe de Sucursal.
JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO	02	Recibe Giro impreso enrutado incorrectamente a esa Sucursal de destino e invalida el documento asentando la leyenda "POR REENRUTAR".
	03	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido
	04	Selecciona la opción "Ver mensajes pendientes", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "VER MENSAJES DE SUCURSALES".
	05	Deja en blanco el campo "día", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "AVISOS PENDIENTES DE ATENDER".
	06	Verifica si ya recibió mensaje de la Sucursal de origen para reenrutar el Giro.
	07	No recibió mensaje, hace del conocimiento de la Sucursal de origen que recibió erróneamente un Giro a Domicilio. Continúa con la actividad No. 11.
	08	Si recibió mensaje, imprime mensaje, da clic en "Atrás", regresa al "Menú del Admortel".
	09	Selecciona la opción "Reenrutar Giro" y aparece la pantalla "REENRUTAR GIRO DOMICILIADO".
	10	Captura el Número de Transferencia, selecciona el Estado de Destino, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REENRUTAR GIRO (CARPI)".
	11	Selecciona "REENRUTAR" y aparece la pantalla "AVISO DE REENRUTAMIENTO (CARPI)" con los datos del Giro reenrutado.
	12	Imprime el aviso de reenrutamiento.
	13	Anexa el mensaje de aprobación de reenrutamiento impreso, al Giro impreso invalidado con la leyenda "POR REENRUTAR", para control y posibles aclaraciones.
	14	Selecciona "Regresar" y sale de la opción.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

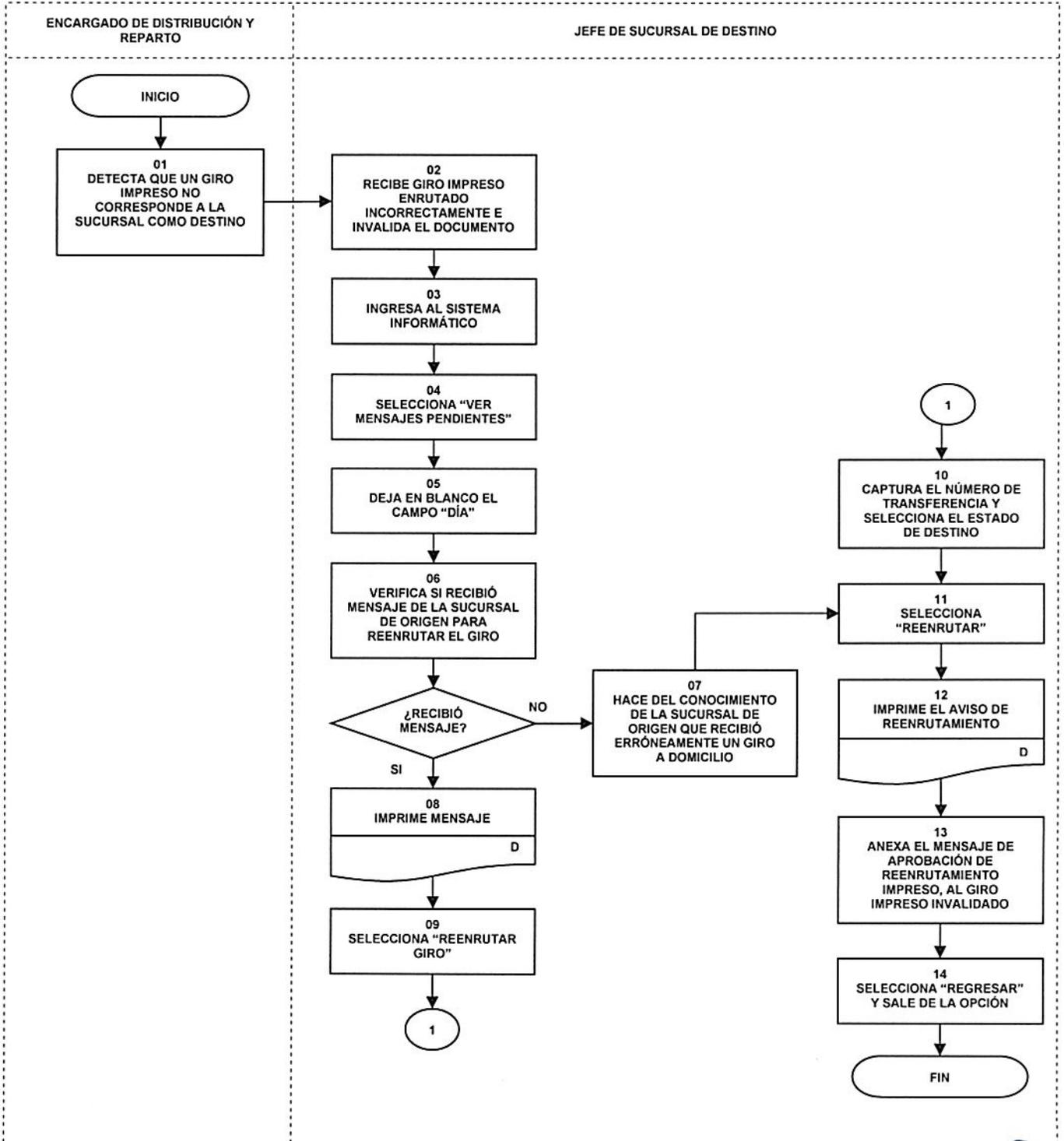
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

30.- Procedimiento de Reenrutamiento de Giro Telegráfico A Domicilio.



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

31.- Procedimiento de Reversa de Giro Expedido (Mismo Día).

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL DE ORIGEN	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Reversa de Giro expedido (mismo día)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REVERSA DE GIRO INMEDIATO NACIONAL".
	03	Teclea el número de transferencia a reversar, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "DATOS DEL GIRO INMEDIATO".
	04	Selecciona "Reversa" y aparece en la pantalla el "GIRO INMEDIATO... (COMPROBANTE DE REVERSA)".
	05	Imprime el "Comprobante de Reversa".
	06	Elige "Atrás" y sale de la opción.
	07	Conserva la impresión de reversa para cualquier aclaración.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

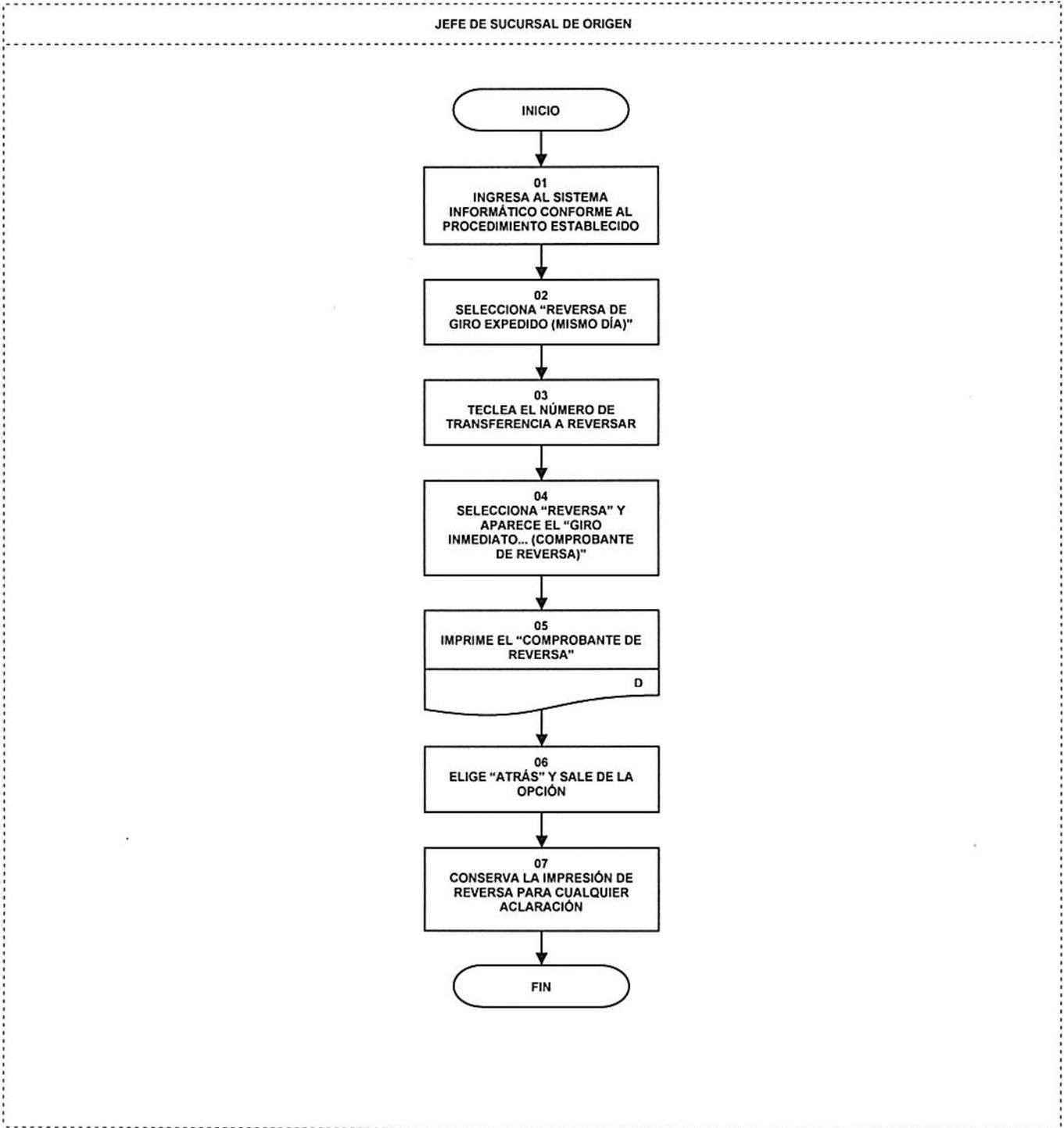
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

31.- Procedimiento de Reversa de Giro Expedido (Mismo Día).



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

32.- Procedimiento de Reversa de Giro Pagado (Mismo Día).

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL PAGADORA	01	Ingresar diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Selecciona la opción "Reversa de Giro pagado (mismo día)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REVERSA DE GIRO PAGADO".
	03	Teclea el número de transferencia o el número de Giro a reversar, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "DATOS DEL GIRO INMEDIATO... (REVERSA DE GIRO PAGADO)".
	04	Selecciona "Reversa" y aparece en la pantalla "REVERSA DE GIRO INMEDIATO...".
	05	Imprime el Comprobante de Reversa.
	06	Elige "Atrás" y sale de la opción.
	07	Conserva la impresión de reversa para cualquier aclaración.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

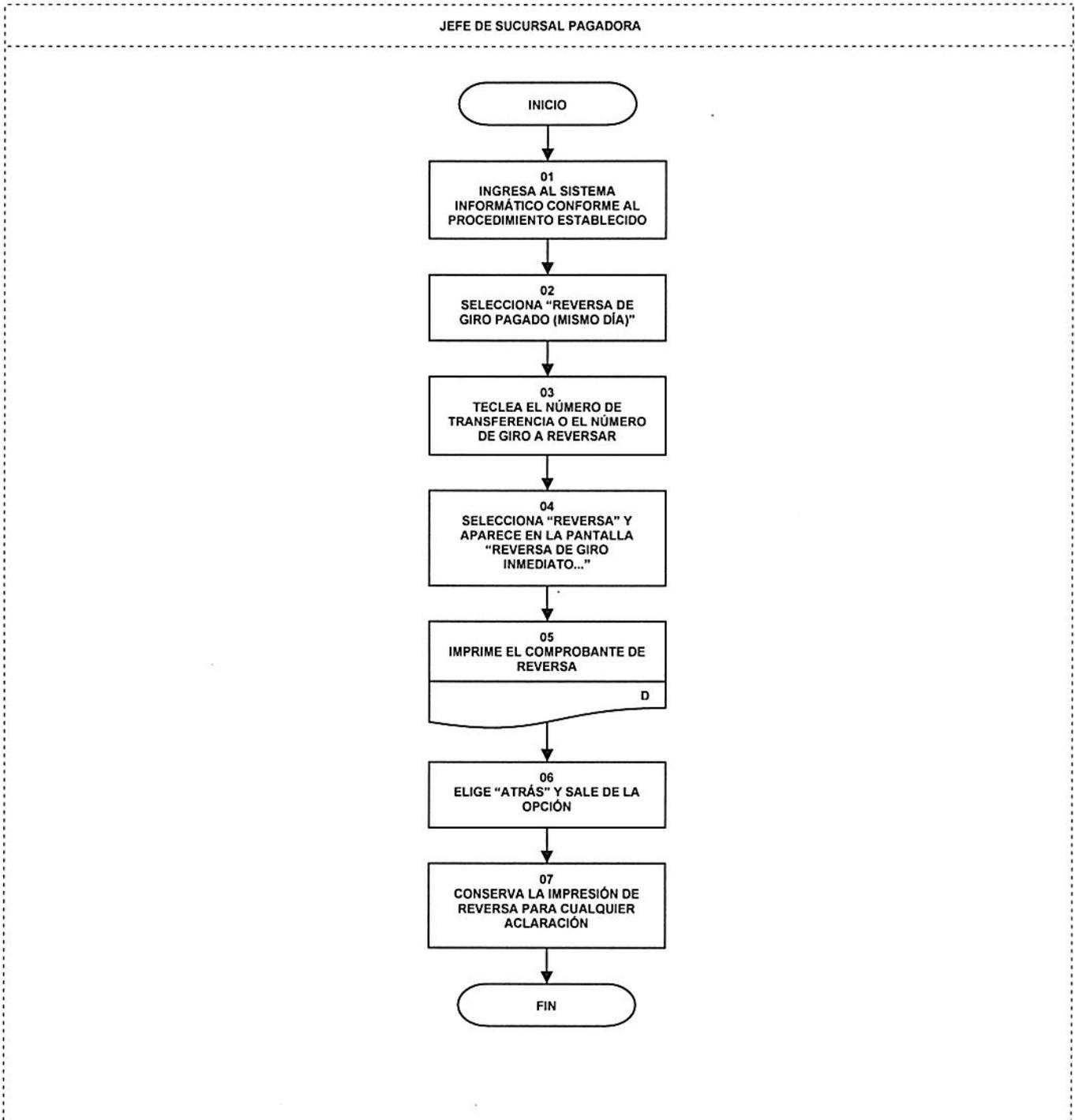
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

32.- Procedimiento de Reversa de Giro Pagado (Mismo Día).



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

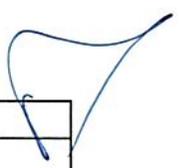
NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

33.- Procedimiento de Reversa de Giro que ya fue Buzoneado.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL DE ORIGEN	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido
	02	Selecciona la opción "Reversa de Giro que ya fue buzoneado", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REVERSA DE UN GIRO QUE YA FUE BUZONEADO".
	03	Teclea el número de transferencia a reversar, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REVERSA DE UN GIRO BUZONEADO".
	04	Selecciona "SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA REVERSAR" y aparece la pantalla "REVERSA DE GIRO DOMICILIADO".
	05	Elige "Regresar" y sale de la opción.
JEFE DE SUCURSAL DE DESTINO	06	Ingresa, al día siguiente, al sistema informático y recibe el mensaje de solicitud de reversa de Giro que ya fue buzoneado.
	07	Imprime mensaje de solicitud y lo conserva para cualquier aclaración.
	08	Selecciona la opción "Reversa de Giro que ya fue buzoneado", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "REVERSA DE UN GIRO QUE YA FUE BUZONEADO".
	09	Teclea el número de transferencia a reversar, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "ADMÓN (REGISTRO) AUTORIZA A LA SUCURSAL DE ORIGEN PARA QUE HAGA REVERSA DE ESTE GIRO".
JEFE DE SUCURSAL DE ORIGEN	10	Selecciona "AUTORIZO REVERSA" y aparece la pantalla "REVERSA DE GIRO DOMICILIADO" con el mensaje de que la autorización de reversa ya está disponible para ser leída por la Sucursal de Origen.
	11	Recibe mensaje de autorización de reversa del Giro.
	12	Imprime mensaje y conserva para posibles aclaraciones.
	13	Selecciona "Regresar" y sale de la opción.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.		

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

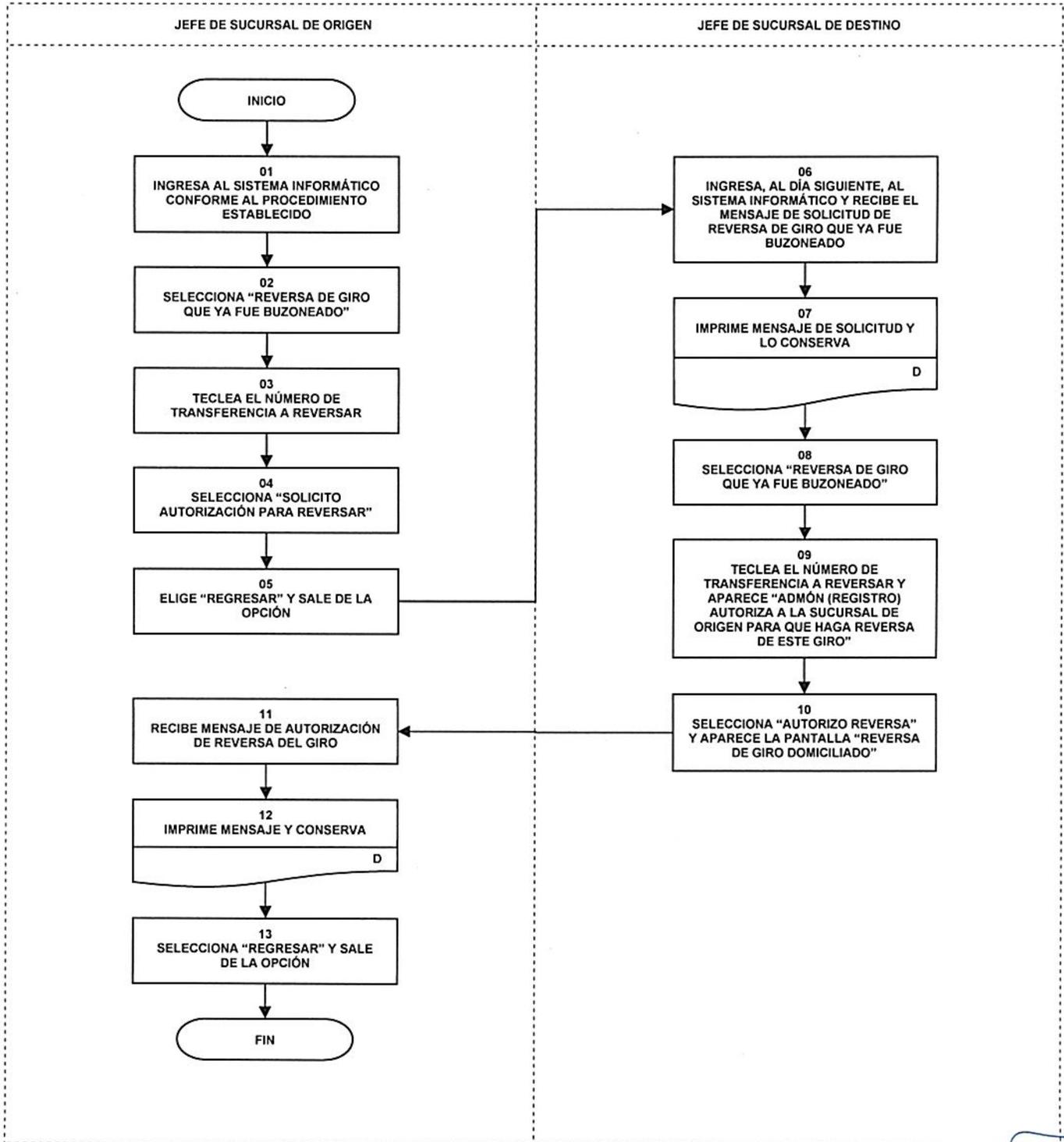
REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

33.- Procedimiento de Reversa de Giro que ya fue Buzoneado.



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

REVISADO 27 OCT. 2022 *S*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

34.- Procedimiento de Modificación de Giro (Nombres).

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Ingresa diariamente al sistema informático conforme al procedimiento establecido.
	02	Recibe al remitente que desea realizar una modificación de los datos del beneficiario en un Giro Telegráfico expedido.
	03	Solicita al remitente el "Recibo de Expedición" original e identificación oficial vigente.
	04	No trae documentos, indica al usuario que no puede atenderlo sin ambos documentos. Continúa con la actividad No. 13.
	05	Si trae documentos, selecciona la opción "Modificar Giro (nombres)", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "MODIFICAR GIRO INMEDIATO EXPEDIDO".
	06	Teclea el número de transferencia a modificar, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "DATOS DEL GIRO A MODIFICAR".
	07	Verifica el número de modificaciones realizadas al Giro.
	08	No ha realizado dos modificaciones, realiza la modificación permitida en los datos del Beneficiario, da clic en "Modifica", aparece la pantalla "GIRO INMEDIATO / (MODIFICACIÓN)". Continúa con la actividad No 10.
	09	Si ha realizado dos modificaciones, le indica que ya no puede realizar otra modificación. Continúa con la actividad No. 13.
	10	Imprime el "COMPROBANTE DE MODIFICACIÓN GIRO (NOMBRES)", en original y copia.
	11	Recaba firma de conformidad del usuario en el "COMPROBANTE DE...", lo sella y firma.
	12	Devuelve identificación, engrapa copia del "COMPROBANTE DE MODIFICACIÓN GIRO" al original de Recibo de Expedición, los entrega y conserva el original del "COMPROBANTE DE MODIFICACIÓN GIRO", para efectos contables o posibles aclaraciones.
	13	Aplica el protocolo de Atención a Usuarios en Ventanilla para despedirse del usuario.
	14	Selecciona "Atrás" y sale de la opción.

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

REVISADO 27 OCT. 2022 2

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

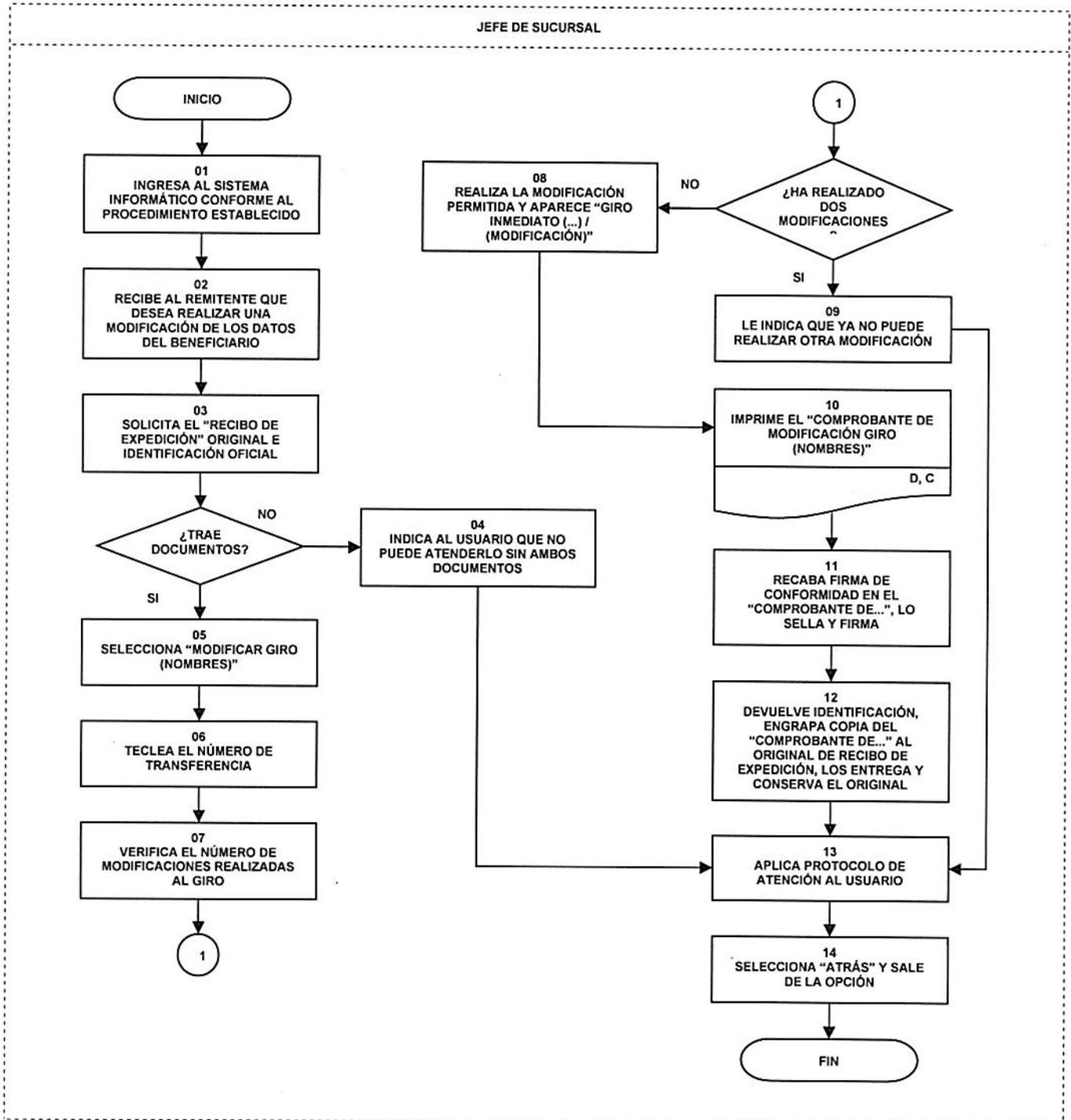
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Octubre de 2022

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

34.- Procedimiento de Modificación de Giro (Nombres).



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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

ANEXOS

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

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

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

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

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

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

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

AVISO. - Forma preimpresa que se utiliza para notificar al beneficiario que tiene un Giro por cobrar en la Sucursal que se indica en el documento. Es dejada en el domicilio del beneficiario por el Personal de Reparto en la segunda ocasión que éste acude al domicilio y no localiza al beneficiario o persona adulta que reciba el Giro.

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

BENEFICIARIO Y/O TITULAR. - La persona física a quien se envía el Giro Telegráfico.

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

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

C.A.D.E.- Centro de Ayuda del Estado sustituido.

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

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

CFDI. - Son las siglas de Comprobante Fiscal Digital por Internet o, coloquialmente llamada, factura electrónica.

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.

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

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

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

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

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

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

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

DATOS FISCALES. - Razón social, domicilio y registro federal de contribuyentes.

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

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

DINERO EN MINUTOS. - Servicio convenido con la Empresa Western Union para el pago de transferencias de dinero provenientes de remitentes radicados en el extranjero al beneficiario de la República Mexicana, a través de la Red de Sucursales, previa localización de su número de transferencia en la base de datos e identificación.

DIRECCIONAR. - Acción de dirigir a través del sistema informático un Giro a una Sucursal de destino específica ya sea para pago probable o para buzoneo, impresión y entrega en el domicilio del beneficiario.

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

ENRUTAR. - Dar instrucciones de ruta a cada Giro dentro del sistema informático para su entrega en el punto final de la ruta.

ENSOBRAR. - Meter en un sobre cartas, impresos, etc.

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

ENVÍO DE DINERO EN MINUTOS (OUTBOUND). - Servicio que Telecomm presta a través del socio comercial Western Union, consistente en envío de dinero (Moneda Nacional) de una manera práctica ya que el beneficiario puede cobrar el dinero con cualquier agente participante alrededor del mundo. Por lo general, el dinero se puede cobrar en cuestión de minutos.

FORMATO UNIVERSAL TCM-4100-F01-19. - Forma preimpresa de tres partes. Se imprime en la Sucursal de Destino. Las dos partes inferiores se entregan en el domicilio del beneficiario y la parte superior desprendible se utiliza para recabar la firma de quien recibe el Giro y anotar la fecha y hora de recepción, tipo y número de credencial con que se identifica la persona que recibe el Giro.

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

GERENTE REGIONAL. - Persona responsable de la planeación, organización, dirección y control de las Gerencias Estatales ubicadas en la zona de su jurisdicción. TELECOMM cuenta con 5 Gerencias Regionales: Zona Centro; Occidente; Noreste; Norte y Sureste.

GIRO FRANCO. - Es la transferencia de una orden para el pago de cantidades de dinero reservado para uso exclusivo de TELECOMM, que no causa comisión, ni impuesto.

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

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

GIRO INTERNACIONAL. - La transferencia internacional, a través de la Red de Sucursales, de una orden para el pago de cantidades de dinero, procedente o hacia el extranjero a favor de un beneficiario.

GIRO TELEGRÁFICO NACIONAL. - La transferencia, a través de las Sucursales de la Red de Sucursales, de una orden para el pago de cantidades de dinero, bajo las modalidades "Ocurre" y "a Domicilio", a favor de un beneficiario.

GRAN USUARIO. - Persona física o moral pública o privada, que solicita en la ventanilla de una Sucursal de la Red, el envío de varios Giros Telegráficos Nacionales a más de un beneficiario.

GRAN USUARIO EMPRESARIAL. - Empresa radicada en la República Mexicana que requiere de envíos de dinero y que celebra convenio con TELECOMM por concepto de prestación del servicio de Giro Telegráfico Nacional Ocurre y/o a Domicilio.

INBOUND. - Recepción de dinero de una transferencia internacional de procedencia extranjera en México, a través de Western Union.

IRREGULARIDADES. - Errores detectados en la verificación y validación de Giros expedidos contra pagados y que pueden ser Giros pagados no expedidos, Giros pagados duplicados, Giros pagados con diferencias en importe de más o de menos y Giros pagados y reintegrados.

JEFE DE SUCURSAL. - Administrador o Administradora. Persona responsable de la planeación, organización, dirección control y administración de los recursos financieros, humanos y materiales de una Sucursal.

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

LICENCIATARIO. - Empresa radicada en el extranjero que se dedica al envío de dinero y que celebra convenio con TELECOMM por concepto de prestación del servicio de Giro Telegráfico Internacional.

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

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

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

LOTE. - Conjunto de Giros Telegráficos Nacionales Ocurre y/o a Domicilio en su modalidad de Gran Usuario, que se expiden con el nombre de un mismo remitente.

MASTEL. - Módulo de Ayuda de Servicios Telegráficos para registro, seguimiento y atención de reportes de fallas registradas en las Sucursales.

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

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

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

MTCN. - Money Transfer Control Number, utilizado para servicios de Giro Internacional.

MONEY TRANSFER. - Número de Transferencia de Western Union.

MONOGRAMA. - Par de letras que identifica al usuario de SIGITEL.

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

REVISADO 27 OCT. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

NIP. - Número de Identificación Personal.

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO. - La persona a la que se refiere la Disposición 36ª de las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el Artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito

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

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

OUTBOUND. - Envío de dinero mediante una transferencia internacional de México a otro país en el extranjero, a través de Western Union.

PAGO. - Acción de procesar en el sistema informático, la entrega al beneficiario indicado, previa identificación, del importe especificado por el remitente, en moneda nacional. En el sistema informático la transferencia pagada deberá mostrar como estatus la leyenda –PAGADO–.

PAISANO. - Envío de dinero de transferencia internacional de Estados Unidos a México.

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

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

PERSONAL DE LA RED DE SUCURSALES. - Aquel empleado del Organismo que se encuentra laborando en la prestación de los servicios dentro de la Sucursal, tales como: Jefe de Sucursal, operador de ventanilla, Jefe de servicio, encargado de distribución de reparto, entre otros.

PERSONAL DE REPARTO. - Persona que labora en la Sucursal encargada de entregar la correspondencia telegráfica y los Giros domiciliados en la dirección del destinatario y beneficiario respectivamente.

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

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

RECIBO DE EXPEDICIÓN. - Forma preimpresa cuya información es generada por el sistema informático al momento de expedir un Giro. Se imprime en la Sucursal expedidora para ser entregado, en original, al beneficiario como comprobante de la operación.

RECLAMACIÓN. - Queja realizada por el usuario.

RED DE SUCURSALES. - Conjunto de Oficinas, Sucursales y Agencias Telegráficas permanentes o temporales en la República Mexicana.

REGISTRO. - Evidencia o anotación de información sobre hechos, personas, actividades o sucesos que permite conocer o verificar los datos en forma sistemática.

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

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

REMITENTE. - Persona física que envía el Giro Telegráfico.

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

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

REP. (CAN. REI. MOD. REV. VENC.). - Opción que presenta el sistema informático, que permite acceder y consultar el menú "REPORTES DEL SISTEMA".

REP. ACUSES REC. POR OF. EXP. - Opción que presenta el sistema informático, que permite acceder y consultar el menú "REPORTES DEL SISTEMA".

REP. ACUSES REC. POR OF. PAG. - Opción que presenta el sistema informático, que permite acceder y consultar el menú "REPORTES DEL SISTEMA".

REP. CONT. PAGADA OF. EXP. - Opción que presenta el sistema informático, que permite acceder y consultar el menú "REPORTES DEL SISTEMA".

REP. CONT. PAGADA. OF. PAG. - Opción que presenta el sistema informático, que permite acceder y consultar el menú "REPORTES DEL SISTEMA".

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

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

RUT. - Registro de Usuarios de TELECOMM. Módulo del sistema informático para registro del usuario del servicio de Giro Telegráfico.

SECRETARÍA. - Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

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

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

SIGITEL. - Sistema Informático de Giros Telegráficos.

SISTEMA. - Elementos y procedimientos relacionados que tienen como propósito el logro de determinados objetivos.

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

SUCURSAL DE DESTINO. - Sucursal donde se realiza el pago de un Giro Telegráfico.

SUCURSAL DE DESTINO CENTRALIZADORA. - Sucursal que buzonea, imprime y entrega Giros Telegráficos Nacionales a Domicilio que se direccionan a Sucursales de destino centralizadas que no cuentan con servicio de reparto.

SUCURSAL DE DESTINO CON SERVICIO DE REPARTO. - Sucursal a la que se direcciona el Giro Telegráfico Nacional a Domicilio para su buzoneo, impresión y entrega en el domicilio del beneficiario.

SUCURSAL DE ORIGEN. - Sucursal donde se expide un Giro Telegráfico a Domicilio.

SUCURSAL EXPEDIDORA. - Sucursal en la que expide un Giro Telegráfico dentro de la República o hacia el extranjero.

SUCURSAL PAGADORA. - Sucursal donde se paga un Giro Telegráfico dentro de la República.

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

SUGERENCIA. - Idea que proporciona el usuario con el afán de aportar una mejora en el servicio.

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

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

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

TARJETA DE RESIDENCIA. - Documento que expide el Instituto Nacional de Migración, con el que los extranjeros acreditan su situación migratoria regular de residencia temporal o permanente.

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

TRANSMITIR. - Envío de información por vía electrónica.

USUARIO. - a cualquier persona física o moral que actuando a nombre propio o a través de mandatos o comisiones se ubique en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) **Usuario Remitente,** a cualquier persona física o moral que contrata, en territorio nacional, los servicios de un Transmisor de Dinero con el propósito de entregarle derechos o recursos en moneda nacional o divisas, para que, de acuerdo con sus instrucciones sean entregados a la persona que ella designe, y

b) **Usuario Beneficiario,** a cualquier persona física o moral que recibe en territorio nacional derechos o recursos en moneda nacional o divisas, en virtud de haber sido designada para recibirlos por un Usuario Remitente o por un Remitente en el Extranjero que, para tal fin, contrató los servicios de un Transmisor de Dinero o de un Transmisor de Dinero Extranjero.

WESTERN UNION. - Socio Comercial de TELECOMM para la expedición y pago de Giros Telegráficas Internacionales, bajo sus diferentes modalidades.

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

REVISADO 27 OCT. 2022

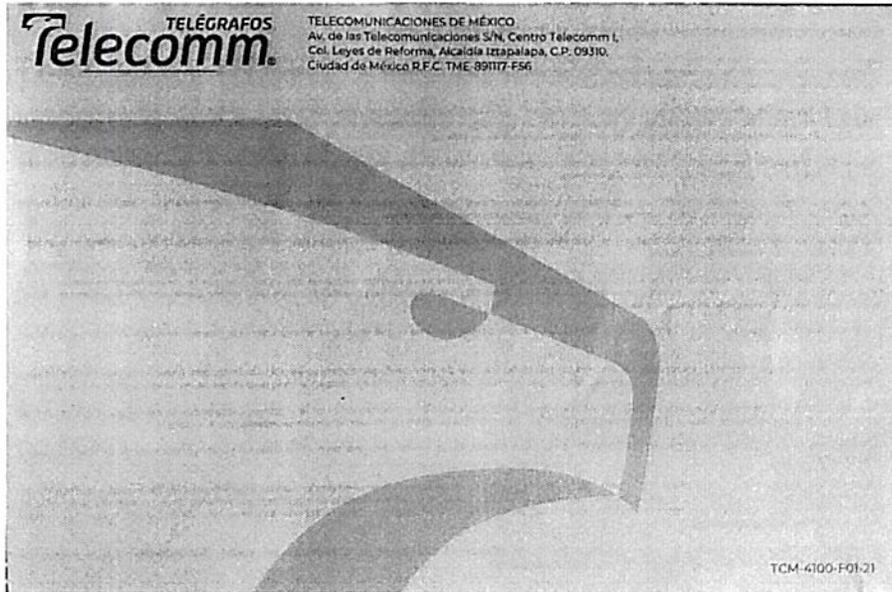
**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO**

**NÚMERO:
TCM-4120-D03-22**

FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

Formato Universal TCM-4100-F01-21

ANVERSO



REVERSO

LOS SERVICIOS SE PROPORCIONAN BAJO LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES

Pago de Transferencias Internacionales de dinero en México: Las condiciones para los servicios que no son propiedad de Telecomunicaciones de México (TELECOMM-TELEGRAFOS), las establecen las empresas operadoras que originan las transferencias en el extranjero, incluyendo el tipo de cambio. Pagaderas en cualquier sucursal. Reintegro a través de empresa operadora.

Envío de Transferencias Internacionales de dinero hacia el exterior: Las condiciones para los servicios que no son propiedad de Telecomunicaciones de México (TELECOMM-TELEGRAFOS), las establecen las empresas operadoras que pagan las transferencias en otros países excepto México, incluyendo el tipo de cambio. Expedición en cualquier sucursal. Reintegro a través de Telecomunicaciones de México.

Pago de Giro Telefónico Internacional: Vigencia 30 días, mensaje gratuito, pagadero en cualquier sucursal, reintegro a través de empresa operadora en los Estados Unidos de América. Tipo de cambio según información del día.

Pago de Giro Telefónico Paísano: En minutos, pagadero en cualquier sucursal, reintegro a través de empresa operadora (Ubicataria) en los Estados Unidos de América. El tipo de cambio es fijado por la empresa operadora en los Estados Unidos de América.

Expedición y Pago de Giro Telefónico Nacional: ocurre y con aviso a domicilio, Nominativo, vigencia de 30 días naturales, con mensaje gratuito, pagadero en cualquier sucursal. Reintegro a través de las sucursales.

Remesas de Dinero para Servicios Bancarios: Recepción de depósitos y retiros de efectivo a cuentas bancarias por orden y cuenta de las instituciones bancarias que hayan celebrado contrato con Telecomunicaciones de México (TELECOMM-TELEGRAFOS), sin responsabilidad para este último por el servicio que prestan dichas instituciones. Servicio disponible en todas las sucursales.

Telegrama Nacional e Internacional: Se recibe y envía de México y hacia cualquier país con el que se tenga convenio. Servicio disponible en las sucursales de todo el país.

Cobranza por Cuenta de Terceros: Recepción en efectivo de pagos por cuenta de empresas que hayan celebrado contrato con Telecomunicaciones de México (TELECOMM-TELEGRAFOS), en responsabilidad para este último por el servicio que prestan dichas empresas. Servicio disponible en las sucursales de todo el país.

Pago por Cuenta de Terceros: Entrega en efectivo de recursos de acuerdo a información proporcionada por la empresa o dependencia con la que haya celebrado contrato Telecomunicaciones de México (TELECOMM-TELEGRAFOS) y de acuerdo a las políticas de identificación acordadas con la empresa.

Telecomunicaciones de México (TELECOMM-TELEGRAFOS) No se hace responsable por interrupciones, demoras o fallas en el servicio por razones de fuerza mayor o caso fortuito.

Telecomunicaciones de México (TELECOMM-TELEGRAFOS), le informa que los datos personales que usted proporcionó son confidenciales, destinados a la provisión del servicio contratado, están protegidos y no serán divulgados excepto si usted lo autoriza o es por mandato de autoridad, en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, regulada por el INAI. Para más información, favor de acceder a nuestro aviso de Privacidad a través de nuestra web www.gob.mx/telecomm.

Aclaraciones e información: Ciudad de México 55 50-90-18-27 y 55 10-35-24-49, del Interior de la República (en costo) 800-2091-606 o correo electrónico microsoft@telecomm.gob.mx, nuestra página web: www.gob.mx/telecomm

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

REVISADO 27 OCT. 2022 *J*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

Formato Universal TCM-4100-F01-21

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

TITULO DEL SERVICIO PRESTADO: En cualquiera de sus modalidades:

- Recibo de Expedición.
- Comprobante de Pago.
- Comprobante de Pago por Cancelación.
- Comprobante de Pago por Reintegro.
- Comprobante de Modificación de Giro.
- Comprobante de Reversa.

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

NÚMERO DE FOLIO: Número consecutivo del sistema informático.

NÚMERO DE TRANSFERENCIA: Número consecutivo del sistema informático.

- Cuando es Giro Telegráfico Nacional Ocurre en expedición y pago inicia con la letra N seguido de hasta 8 dígitos y al final una letra.
- Cuando es Giro Telegráfico Nacional a Domicilio en expedición y pago inicia con la letra D seguido de hasta 8 dígitos y al final una letra.

NÚMERO DE CLIENTE: Número de registro del usuario en el sistema informático de TELECOMM.

TIPO DE CAMBIO: Tipo de cambio del dólar al día (solo en pago de Giro Internacional) en pesos.

MONTO SITUADO EN DOLARES: Cantidad enviada (solo en pago de Giro Internacional).

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

IMPORTE: Cantidad enviada por el remitente, en pesos (sólo en expedición).

COBRAR EN: Sucursal donde se realizará el pago (sólo en expedición).

TARIFA: Costo de la tarifa del Giro, en pesos (sólo en expedición).

REMITENTE: Nombre del usuario que envía el Giro.

COSTO POR SERVICIO: Importe del servicio prestado, en pesos (sólo en expedición).

DOMICILIO DEL REMITENTE: Calle, número y colonia donde reside el remitente (sólo en expedición).

I.V.A.: Costo del Impuesto al Valor Agregado del servicio, en pesos (sólo en expedición).

CIUDAD DEL REMITENTE: Población de residencia del remitente.

TOTAL: Costo total por el servicio prestado, en pesos (sólo en expedición).

PROCEDENCIA: Ciudad donde se expide el Giro.

SUCURSAL: según el tipo de operación y el nombre de la Sucursal (Sucursal de Destino, Sucursal Liquidadora, Sucursal que modifica, Sucursal que reversa).

BENEFICIARIO: Nombre del usuario que recibe el Giro (excepto en Modificación y Reversa).

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

DOMICILIO DEL BENEFICIARIO: Calle, número y colonia donde reside el beneficiario (sólo en expedición a Domicilio).

TELÉFONO DEL BENEFICIARIO: Número telefónico del Beneficiario (excepto en pago por reintegro).

DATOS DE IDENTIFICACIÓN: Tipo de identificación oficial vigente que presenta el usuario (sólo en pago).

CANTIDAD: según el tipo de servicio (CANTIDAD ENVIADA para Expedición y, RECIBÍ LA CANTIDAD DE para pago).

MENSAJE: Texto gratuito de 30 palabras máximo que envía el remitente al beneficiario (sólo aplica en la expedición de Giro Telegráfico Nacional Ocurre o a Domicilio).

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" (se encuentra debajo del nombre del remitente, sólo en expedición).

NOMBRE Y FIRMA DEL BENEFICIARIO: Para recabar su firma (sólo en pago).

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

INDICADORES

Telecomm
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

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

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO	INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RELACIÓN AL GIRO TELEGRÁFICO	PONDERACIÓN POR ATRIBUTOS EN BASE A LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	TRIMESTRAL	OBTENER EL 90% DEL INDICE DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISO DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO DEL GIRO TELEGRÁFICO	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	SUBDIRECTORA DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN	DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES

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

REVISADO 27 OCT. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Primer Registro Junio 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 en la Estructura Orgánica de la Dirección de la Red de Sucursales.</p> <p>Eliminación de procedimientos 18, 26, 37 y 38, debido a que no aplican en la Sucursal</p> <p>Actualización de los procedimientos: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 21, 22 y 23.</p> <p>Actualización de Políticas Generales.</p> <p>Actualización de Políticas Específicas.</p> <p>Actualización Glosario de Términos.</p> <p>Modificación en el diseño y clasificación del Formato Universal TCM-4100-F01-19.</p>
Primera actualización Mayo de 2020	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	Ing. Esteban Olivares Pérez Subdirector de Procesos y Supervisión	C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales	<p>Modificación de forma conforme al Estatuto Orgánico de Telecomm, publicado en el DOF del 14 de febrero de 2018, y a la nueva Estructura Orgánica del organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante oficios SSFP/408/1091/2018 Y SSFP/408/DGOR/1427/2018 con vigencia organizacional a partir del 1º. de julio de 2018.</p> <p>El presente manual modifica al "Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico", TCM-4120-D02-16 con número de registro 365 de fecha 30 de junio de 2016.</p> <p>Actualización del Marco Jurídico.</p> <p>Actualización de Políticas Generales y Específicas.</p>

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				<p>Conforme a lo establecido en el Prontuario para el uso del lenguaje incluyente y no sexista en la Función Pública, publicado el 13/ enero/2020, se modificaron los siguientes terminos: Jefe de Sucursal (Jefe y Jefa de Sucursal), Servidores Públicos (Servidoras Públicos y Servidores Públicos), Jefe de Servicio (Jefe y Jefa de Servicio), Jefe de Sucursal de origen (Jefe y Jefa de Sucursal de origen), Jefe de Sucursal de destino (Jefe y Jefa de Sucursal de destino) y Operador de ventanilla (Operador y Operadora de ventanilla) Encargado de Distribución y Reparto (Encargado y Encargada de Distribución y Reparto).</p> <p>En la estructura orgánica de la Sucursal multipersonal, se incluyó al Pagador habilitado, que es un puesto opcional.</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 del Formato Universal.</p> <p>Sustitucion de los terminos FM2 y FM3 por Tarjeta de residente, temporal y permanente, así como homologacion del termino "Centro de ayuda Nivel 1 de la Gerencia".</p>

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

REVISADO 27 OCT. 2022

8

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Segunda actualización Agosto de 2022	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	Lic. Elsa Amalia Castellanos López Subdirectora de Procesos y Supervisión	Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales	<p>Modificación de forma:</p> <p>Actualización:</p> <p>Los servidores públicos autorizados para Autorización, Revisión y Autorización.</p> <p>Introducción.</p> <p>Marco Jurídico.</p> <p>Política Específica 10 del procedimiento A, donde se eliminó el importe en pesos por ser variable.</p> <p>Marco Jurídico Específico de los procedimientos (A, B, C, D, E y F).</p> <p>Política General 47-Se eliminan los 3 últimos bullets.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización de datos generales. El alta de aquellas colonias que no se encuentren registradas en el catálogo del RUT. Cualquier modificación en los códigos postales de la Entidad Federativa, para la prestación del servicio de Entrega del Giro Telegráfico Nacional a Domicilio. <p>Lo anterior, por ser actividades que no se aplican en la operación.</p> <p>Modificación:</p> <p>Política General 11, referente a la conformación de la numeración del Giro Telegráfico Nacional.</p>

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

REVISADO 27 OCT. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GIRO TELEGRÁFICO

NÚMERO:
TCM-4120-D03-22

La actualización del presente Manual, inicio su proceso mediante correo electrónico de fecha 22 de julio de 2022 enviado al Gerente de Estadística y Normalización y Secretario del COMERI Maestro Joaquín Hernández Vite, concluyendo con su actualización en el mes de agosto de 2022.

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

REVISADO 27 OCT. 2022 