




**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE LAS
REMESAS DE DINERO
PARA SERVICIOS
BANCARIOS**

OCTUBRE DE 2022

REVISADO 08 NOV. 2022

NOTA:

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

| | | |
|---|--|----------------------------------|
| IDENTIFICACIÓN | | |
|  TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO | NÚM. DE REGISTRO: TCM-4120-D01-22 | |
| RESPONSABLES: | | |
| ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS | ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS | |
| EXPEDICIÓN: JUNIO DE 2011 | LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO | FECHA: OCTUBRE DE 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO:

NOVIEMBRE 8 DEL 2022

NÚMERO: 463

MODIFICACIÓN 4

OCTUBRE DEL 2022

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS, CON NÚMERO IDENTIFICADOR TCM-4120-D01-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 463, DE FECHA NOVIEMBRE 08 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;

PREVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

OCTUBRE DE 2022

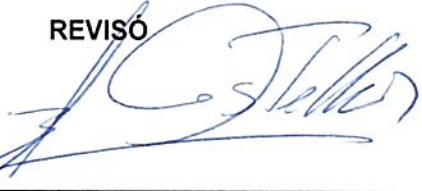
MODIFICACIÓN No. 4

OCTUBRE DE 2022

AUTORIZÓ



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

REVISÓ


Lic. Elsa Amalia Castellanos López
Subdirectora de Procesos y Supervisión

ELABORÓ


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

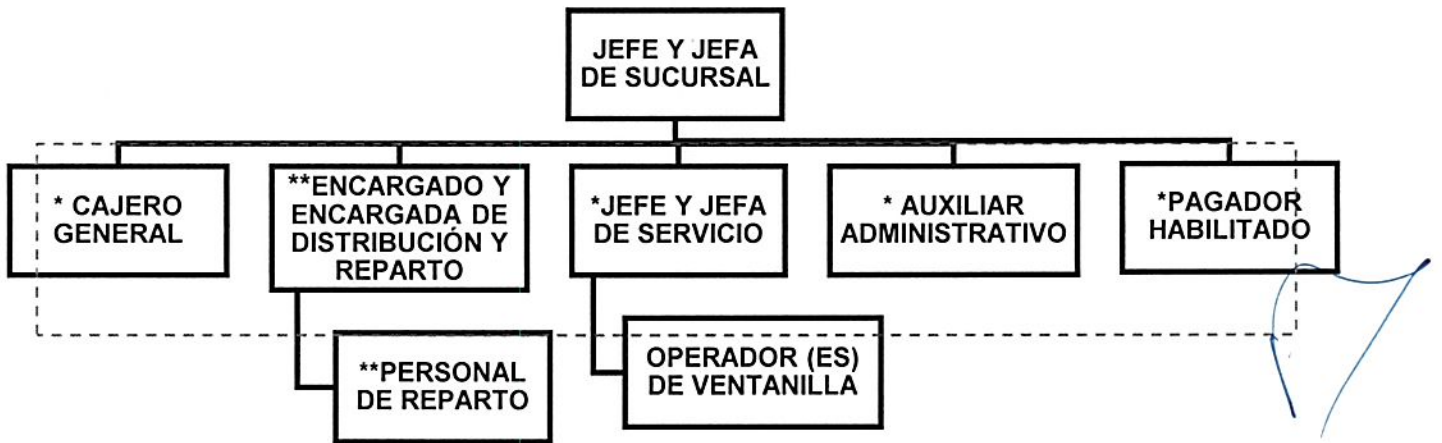
REVISADO 08 NOV. 2022 

ESTRUCTURA ORGÁNICA

SUCURSAL UNIPERSONAL



SUCURSAL MULTIPERSONAL

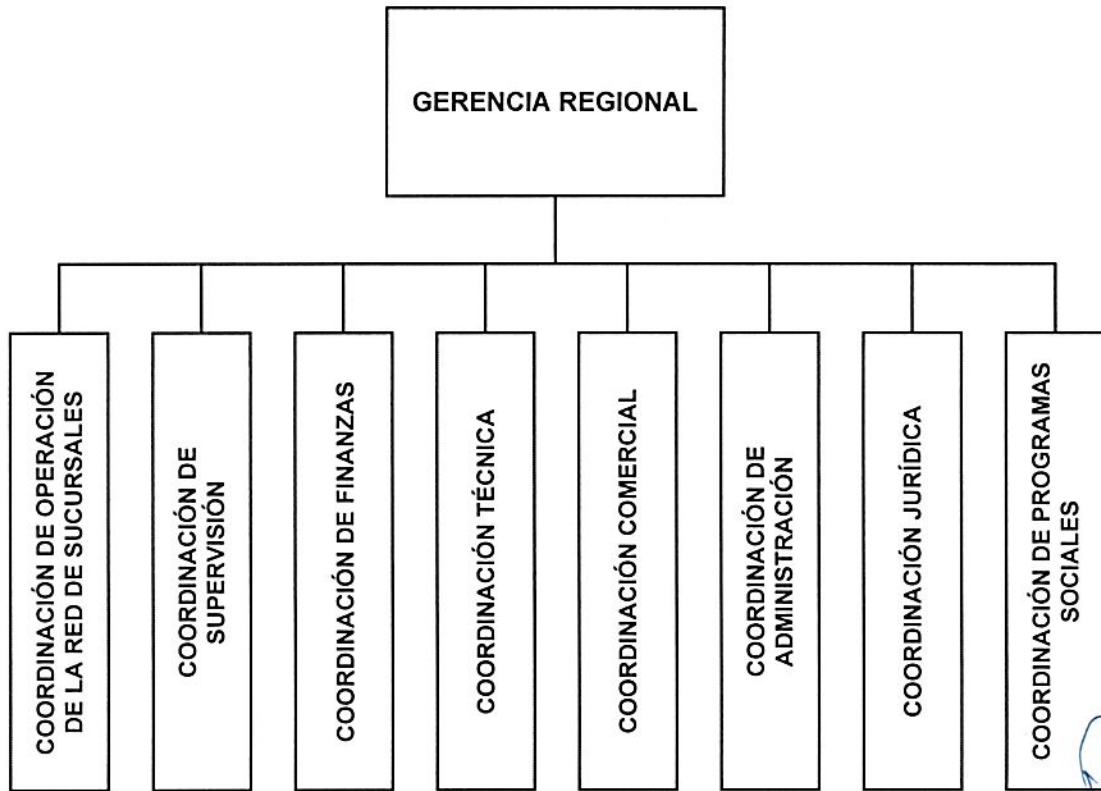


La plantilla de la Sucursal variará de acuerdo al número de empleados y a las necesidades del servicio de la misma.

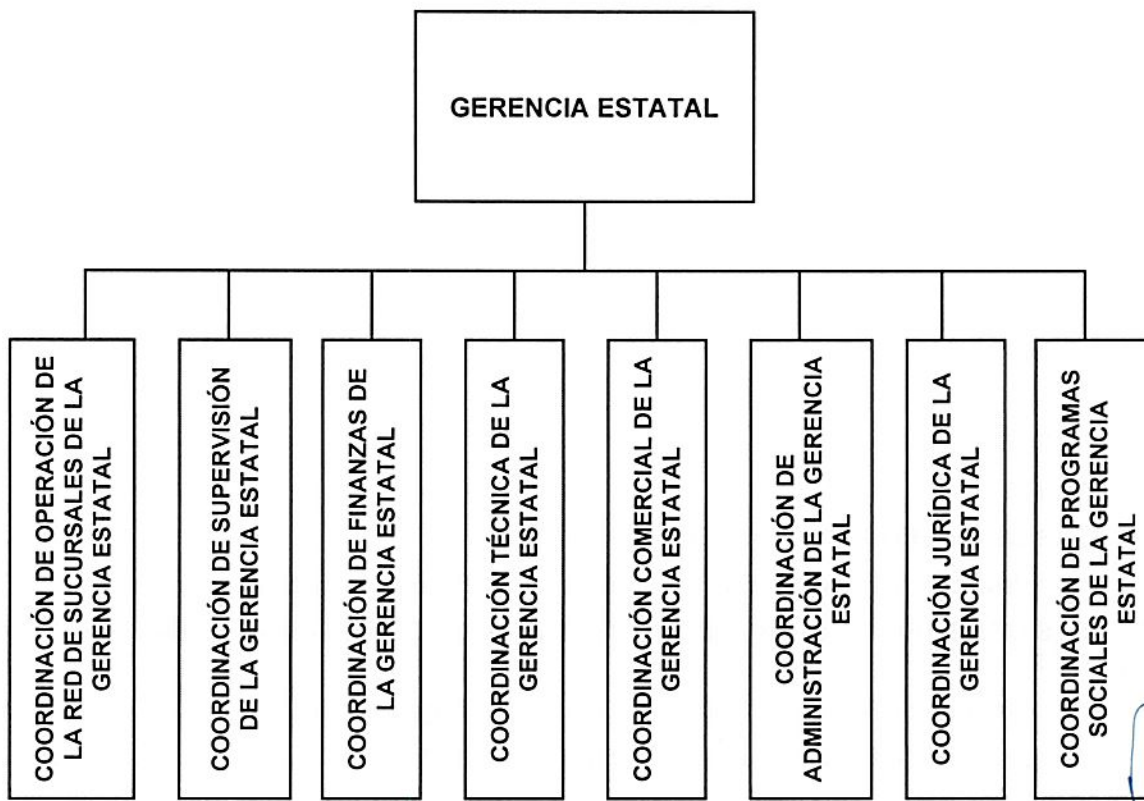
* : Estos puestos serán opcionales.

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

ORGANIGRAMA DE GERENCIA REGIONAL



ORGANIGRAMA DE GERENCIA ESTATAL



REVISADO 08 NOV. 2022 2

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

ÍNDICE

| | HOJA |
|---|------|
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| MARCO JURÍDICO | 13 |
| OBJETIVO | 19 |
| POLÍTICAS GENERALES | 20 |
| PROCEDIMIENTOS | 27 |
| A. REMESAS DE DINERO PARA RETIRO DE EFECTIVO | 28 |
| 1.- Procedimiento de Retiro de Efectivo con Tarjeta de Débito o Crédito..... | 29 |
| B. REMESAS DE DINERO PARA ABONO EN CUENTA Y PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y OTROS CRÉDITOS | 33 |
| 2.- Procedimiento de Abono en Cuenta de Cheques o Tarjeta de Débito. | 35 |
| 3.- Procedimiento de Pago de Tarjeta de Crédito y otros Créditos..... | 38 |
| C. SERVICIOS ASOCIADOS A LAS REMESAS DE DINERO | 41 |
| 4.- Procedimiento de Consulta de Saldos y Movimientos de Tarjetas de Débito o Crédito..... | 43 |
| D. PAGO DE SERVICIOS DIVERSOS | 45 |
| 5.- Procedimiento de Pago de Servicios Diversos..... | 47 |
| E. GESTIÓN DE CUENTAS DE DÉBITO | 51 |
| 6.- Procedimiento de Recepción y Asignación de Kits de Tarjetas. | 54 |
| 7.- Procedimiento de Recepción de tarjetas..... | 56 |
| 8.- Procedimiento de Gestión de Apertura de Cuenta de Débito Nivel 2..... | 58 |
| 9.- Procedimiento de Gestión de Reposición o Renovación de Cuenta de Débito Nivel 2..... | 60 |
| F. CORTE DE CAJA DIARIO DEL OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA | 63 |
| 10.- Procedimiento de Corte de Aperturas del Operador y Operadora de Ventanilla. | 64 |
| 11.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Depósitos del Operador y Operadora de Ventanilla..... | 66 |
| 12.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Retiros del Operador y Operadora de Ventanilla. | 68 |
| G. CIERRE DEL SERVICIO DE REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS EN LA SUCURSAL | 70 |
| 13.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Aperturas en la Sucursal. | 71 |
| 14.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Depósitos en la Sucursal..... | 73 |
| 15.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Retiros en la Sucursal..... | 75 |

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

| | |
|--|------------|
| H. REPORTE ESTADÍSTICO DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS | 77 |
| 16.- Procedimiento de Reporte Estadístico de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios. . | 79 |
| I. PROCEDIMIENTOS AUXILIARES DE LA OPERACIÓN | 81 |
| 17.- Procedimiento de Reimpresión de Comprobante..... | 83 |
| 18.- Procedimiento de Reimpresión de Comprobante de Retiro..... | 85 |
| 19.- Procedimiento de Solicitud de Aclaración. | 87 |
| 20.- Procedimiento de Consulta de Aclaraciones. | 89 |
| 21.- Procedimiento de Ajuste de Servicios Financieros Bancarios. | 91 |
| ANEXOS | 93 |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 94 |
| FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO | 98 |
| INDICADORES | 101 |
| CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL | 102 |

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

INTRODUCCIÓN

El presente documento modifica al “Manual de Procedimientos de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios”, TCM-4120-D04-16 (tercera actualización) con número de registro 418 de fecha 19 de AGOSTO de 2020. Lo anterior conforme al Estatuto Orgánico de TELECOMM, publicado en el DOF el 14 de febrero del 2018 y aplicación de la nueva 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.

El presente manual tiene fundamento en el artículo 21, fracción XI del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 14 de febrero de 2018, se indica que corresponde a los Directores de Área elaborar y actualizar los manuales de procedimientos de su unidad administrativa. Asimismo, en el artículo 26, fracción VII del mismo documento, señala que corresponde a la Dirección de la Red de Sucursales “Establecer los procedimientos de operación y de supervisión de la Red de Sucursales”, así como en el Manual de Organización Institucional vigente referenciado en la función N° 7. y con el fin de llevar a cabo este propósito, la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, prepara las políticas y procedimientos para el otorgamiento del servicio de Remesas de Dinero y para Servicios Bancarios en sus diferentes modalidades.

Considerando que uno de los aspectos que establece la misión institucional es facilitar “la inclusión social a través de la Red de Sucursales y de 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 a los nuevos retos de apertura y competencia existente en el mercado, actualmente TELECOMM participa como Corresponsal Bancario de diversas Instituciones Bancarias, brindando los siguientes servicios de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios:

- **REMESAS DE DINERO PARA:**
 - ✓ Retiro de efectivo de tarjeta de débito.
 - ✓ Retiro de efectivo de tarjeta de crédito.
 - ✓ Abono en Cuenta de Cheques o Tarjeta de Débito.
 - ✓ Pago de Tarjeta de Crédito y Otros Créditos.

- **SERVICIOS ASOCIADOS A LAS REMESAS DE DINERO:**
 - ✓ Consulta de Saldos y Movimientos de Tarjetas de Débito o Crédito.

- **PAGO DE SERVICIOS DIVERSOS:**
 - ✓ Pago de Servicios Diversos.

- **GESTIÓN DE CUENTAS DE DÉBITO:**
 - ✓ Aperturas de cuentas de débito nivel 2.
 - ✓ Reposición y Renovación de cuentas de débito nivel 2.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:

TCM-4120-D01-22

El presente Manual de Procedimientos, establece el conjunto de políticas y procedimientos que permiten garantizar al cliente calidad en el servicio y contribuir al logro de la Misión Institucional, además de contar con un documento normativo para dar cumplimiento al Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos, publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 28 de noviembre del 2006.

Asimismo, los servicios bancarios se proporcionan de conformidad con las disposiciones establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), para ello TELECOMM cuenta con un sistema informático, dando cumplimiento a todos los requerimientos como Corresponsal Bancario.

Este documento es de aplicación general para el personal de la Red de Sucursales, Gerencias Regionales y Estatales y áreas Centrales involucradas en la operación de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, está integrado por tres apartados, los cuales proporcionan orientación sobre aspectos generales y específicos relativos al procesamiento de las Remesas de Dinero, tanto para la prestación de servicios, como para el control de las operaciones.

El primer apartado contiene 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 que se integran por los siguientes: A. REMESAS DE DINERO PARA RETIRO DE EFECTIVO, B. REMESAS DE DINERO PARA ABONO EN CUENTA Y PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y OTROS CRÉDITOS, C. SERVICIOS ASOCIADOS A LAS REMESAS DE DINERO, D. PAGO DE SERVICIOS DIVERSOS, E. GESTIÓN DE CUENTAS DE DÉBITO, F. CORTE DE CAJA DIARIO DEL OPERADOR, G. CIERRE DEL SERVICIO DE REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS EN LA SUCURSAL, H. REPORTE ESTADÍSTICO DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS e I. PROCEDIMIENTOS AUXILIARES DE LA OPERACIÓN.

Finalmente, el tercer apartado de los ANEXOS que se refieren al GLOSARIO DE TÉRMINOS que define los conceptos que se manejan en el presente manual; FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO, aplicables al procesamiento de las Remesas de Dinero, INDICADORES que sirve de instrumento de medición de las variables asociadas a las metas y por último, 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 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

MARCO JURÍDICO

1. LEYES

- **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de Julio de 2014.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2022).
- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de marzo de 2019).
- **LEY MONETARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de Julio de 1931.
(Reforma y Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de enero de 2009).
- **LEY DE PLANEACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 1983.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de febrero de 2018).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de abril de 2022).
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de Julio de 2016).
Ley abrogada a partir del 19-07-2017”
- **LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de Julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 2021).
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de Julio de 2016)
- **LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 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 04 de mayo de 2015.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016. (Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación 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 ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1985.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de marzo de 2018).
- **LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de Julio de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de marzo de 2022).
- **LEY FEDERAL DE SEGURIDAD PRIVADA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de Julio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de octubre de 2011).
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.
(Última reforma publicada el 5 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 12 de noviembre de 2021).

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

Cuotas actualizadas por acuerdo DOF 23 de diciembre de 2021.

2.- CÓDIGOS

- **CÓDIGO CIVIL FEDERAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de JULIO, 3 y 31 de AGOSTO de 1928.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2021).
- **CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 1943.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de junio de 2021).
- **CÓDIGO 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).
- **CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021).
Cantidades actualizadas y compiladas por Resolución Miscelánea Fiscal DOF 5 de enero de 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 el 1º de AGOSTO de 1997.
Fe de erratas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de AGOSTO de 1997.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2010).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de noviembre de 2020).
- **REGLAMENTO DE LA LEY 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.**

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2014.

- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre de 2006.
Reglamento abrogado DOF 04-12-2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de septiembre de 2014).
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de octubre de 2015.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de mayo de 2016).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS**
Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE SEGURIDAD PRIVADA.**
Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2011.

4.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de AGOSTO de 1986.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011).
- **DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO ESCENTRALIZADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 1989.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º Y 3º FRACCIONES I, II y VII Y SE DEROGA LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 3º POR EL QUE SE CREÓ EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
Fe de Erratas, publicado en el DOF el 30 de octubre de 1990.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º; 3º; 6º; 8º, FRACCIONES II Y XIII; 9º, PÁRRAFOS PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO; 10º FRACCIONES III Y VII; 12 Y 13; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII AL ARTÍCULO 10º, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELÉGRAFOS NACIONALES HOY DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (documento completo).**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 14 de abril de 2011.
- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de Julio de 2019.

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

5.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
El vigente.
- **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.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2021).
(Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México
Última actualización del 31 de octubre de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
El vigente.
- **LIBRO DE TARIFAS DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS Y DE SERVICIOS SATELITALES.**
Los vigentes.
Documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN**
Secretaría de Economía. - Subsecretaría de Competitividad y Normatividad. - Dirección General de Normas.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015.
- **RESOLUCIÓN POR LA QUE SE EXPIDEN LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 95 BIS DE LA LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO, APLICABLES A LOS TRANSMISORES DE DINERO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 81-A BIS DEL MISMO ORDENAMIENTO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de marzo de 2017.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del 20 de marzo de 2019).
- **CONTRATOS DE COMISIÓN MERCANTIL CON LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.**
Los vigentes.
- **PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 5

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

El vigente

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México
El vigente.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
El vigente.
- **POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN SUCURSALES.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 14 de diciembre de 2021.
El vigente.
- **PRINCIPIOS BÁSICOS DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL.**
Documento que emite la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
vigente desde el 01 de enero de 2006.
- **CIRCULARES TELEGRÁFICAS**
Las vigentes.
Publicadas en la página web interna <http://20.0.0.7>.
- **PRONTUARIO PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA EN LA FUNCIÓN PÚBLICA.**
Publicado por la Dirección de igualdad de género de la Secretaría de la Función Pública el 13 de enero de 2020.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

OBJETIVO

Establecer las políticas y procedimientos que normen la operación de las Sucursales, Gerencias Estatales y Gerencias Regionales, en el otorgamiento del servicio de Remesas de Dinero, de Servicios Bancarios en sus diferentes modalidades, con la finalidad de garantizar eficiencia en el servicio y agilidad y uniformidad en el procesamiento.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:

TCM-4120-D01-22

POLÍTICAS GENERALES

1. TELECOMM fungirá como Corresponsal Bancario para la prestación del servicio asociado al Giro Telegráfico de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, que será a nombre y por cuenta de las Instituciones Bancarias con las que se tiene Contrato de Comisión Mercantil, en los términos de las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables que se enuncian en este Manual, a través del personal autorizado de la Red de Sucursales.
2. La Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes tendrá a su cargo la regulación, inspección y vigilancia del servicio asociado al Giro Telegráfico de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, conforme a lo establecido en el Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos, Capítulo I "Disposiciones Generales", en su artículo cuarto publicado el 28 de noviembre de 2006.
3. Las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios se clasificarán de la siguiente manera:
 - Remesas de dinero para retiro de efectivo:
 - ✓ Para la disposición de efectivo con tarjeta de débito.
 - ✓ Para la disposición de efectivo con tarjeta de crédito.
 - Remesas de dinero para abono en cuenta y pago de tarjetas de crédito y otros créditos:
 - ✓ Para abono en cuenta.
 - ✓ Para pago de tarjeta de crédito y otros créditos.
 - Servicios Asociados a las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios:
 - ✓ Consulta de saldos y movimientos.
 - Pago de servicios diversos.
 - Gestión de Cuentas:
 - ✓ Apertura de cuentas de débito nivel 2.
 - ✓ Reposición y renovación de cuentas de débito nivel 2.
4. La Red de Sucursales, a través del personal autorizado, prestará a usuarios y cuentahabientes, a nombre y por cuenta de la institución bancaria, las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios en los días y horarios de atención establecidos en el Contrato de Comisión Mercantil respectivo y vigente, con independencia de que adquieran otro servicio que preste el Organismo.
5. El personal autorizado de la Red de Sucursales realizará el servicio de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios exclusivamente a través del Sigitel en Línea, con las modalidades y condiciones pactadas entre TELECOMM y las instituciones bancarias.
6. El sistema informático permitirá al personal autorizado de las Sucursales y a los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales la consulta de las operaciones procesadas en el día o en periodos determinados, siempre y cuando correspondan al ámbito de su competencia.
7. Cuando por la prestación de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios se reciba efectivo, el personal autorizado de las Sucursales lo aceptarán únicamente en moneda nacional, de conformidad con las disposiciones emitidas en la normatividad legal aplicable.
8. El personal autorizado de la Red de Sucursales prestará los servicios de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, a los usuarios y cuentahabientes, sin el cobro de comisión alguna por cuenta propia. Las comisiones serán las que se acuerden con la institución bancaria en el Contrato de Comisión Mercantil correspondiente y deberán mostrarse en el comprobante correspondiente.
9. El personal de la Sucursales cumplirá con los compromisos establecidos para el servicio asociado al Giro Telegráfico de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, que se describen a continuación:

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

- **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 bajo ninguna circunstancia, ni se hará ninguna diferencia entre los clientes para proporcionar el servicio por lo que deberá respetar la fila que se genere en la Sucursal.

De la Operación:

10. La Gerencia Regional o Estatal a través de sus titulares designará a los operadores de ventanilla de su adscripción, que prestarán el servicio de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, a quienes se les asignará una tarjeta operativa exclusiva para ello. Únicamente el operador y operadora de ventanilla asignados estarán facultados y autorizados para proporcionar este servicio.
11. Cuando el usuario o cuentahabiente solicite algún servicio de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, el operador y operadora de ventanilla invariablemente le deberán informar que se actúa a nombre y por cuenta de la institución bancaria correspondiente.
12. En caso de que exista algún cobro de comisión por el servicio solicitado, el operador y operadora de ventanilla, le aclarará al usuario o cuentahabiente que es a nombre y por cuenta de la institución bancaria de que se trate y que le podrá ser cargada a su cuenta o cobrada en la ventanilla, dependiendo de lo indicado en el comprobante correspondiente.
13. El operador y operadora de ventanilla, previo a proporcionar el servicio solicitado, deberá contar con la conformidad expresa del usuario o cuentahabiente para el cobro de la comisión e I.V.A., que puede ser en ventanilla o con cargo a su cuenta.
14. El número diario de operaciones y los montos máximos por operación que las Sucursales aceptarán por usuario y/o por cuentahabiente por concepto de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, se establecerán en el Contrato de Comisión Mercantil respectivo y vigente acordado con cada institución bancaria.
15. Para la prestación de servicios bancarios, 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:

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

| IDENTIFICACIÓN | VIGENCIA |
|---|---|
| Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE). | 10 años a partir de la fecha de expedición. |
| Credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral (IFE). | Hasta que finalice la vigencia. |
| Pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) para Persona Física Mexicana. | 3, 6 o 10 años. |
| Pasaporte emitido por las autoridades correspondientes a su país de origen, para persona física extranjera. | La que se indique en el documento. |
| Cédula Profesional. | 10 años a partir de la fecha de expedición. |
| Cartilla del Servicio Militar Nacional. | 10 años a partir de la fecha de expedición. |
| Cédula de Identidad Militar expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA). | La que se indique en la identificación. |
| Matrícula Consular expedida por la Secretaría de Relaciones Exteriores. | 5 años. |

16. Cuando se proporcionen servicios de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios en los que se reciba dinero en efectivo, el operador y operadora de ventanilla, previo a efectuar la operación en el sistema informático, deberá contar con el mismo y verificar que sea el importe correcto, en caso contrario, será bajo su responsabilidad el efectuar dicha operación.
17. Con la finalidad de asegurar la confidencialidad de los datos del usuario y/o cuentahabiente, el jefe y jefa de Sucursal verificarán que, al inicio de las operaciones, el operador y operadora de ventanilla coloquen la PIN PAD fuera del alcance de su vista y al alcance de los Cuentahabientes para que digiten su Número de Identificación Personal (NIP).
18. Para asegurar la confidencialidad de los datos proporcionados por cada Usuario y/o Cuentahabiente en ventanilla, el Jefe y Jefa de Sucursal verificarán que exista una línea en el ambulatorio de la misma, estableciendo una distancia aproximada de un metro entre el usuario o cuentahabiente que está siendo atendido y el próximo a atender.
19. Para la prestación de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, en los que se utilice la tarjeta de débito o crédito (plástico), el usuario o cuentahabiente o titular de la tarjeta, deslizará su tarjeta en la Pin Pad y digitará su NIP, para autenticar su identidad, ya que bajo ninguna circunstancia el operador y operadora de ventanilla, deberá tener contacto físico con la tarjeta, ni visualizar su número y/o NIP del usuario o cuentahabiente.
20. Para la prestación en ventanilla del servicio de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, el operador y operadora de ventanilla deberán aplicar el protocolo de atención al cliente establecido por la Dirección de Recursos Humanos, para homologar el trato y servicio al cliente en ventanilla.

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

Del Sistema Informático:

21. El personal autorizado de la Red de Sucursales deberá procesar las operaciones de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, únicamente en el sistema informático de TELECOMM, por lo que cuando las Sucursales no cuenten con éste, no se proporcionará el servicio.
22. El operador y operadora de ventanilla se autenticarán en el sistema informático mediante su tarjeta operativa al inicio de sus operaciones, de acuerdo al procedimiento correspondiente, para proporcionar las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios y deberán salir de la aplicación correctamente; en caso de incumplir lo anterior, quedará bloqueado automáticamente y esto le impedirá realizar cualquier otra operación en el sistema informático. El jefe y jefa de Sucursal serán el único autorizado para efectuar el desbloqueo.
23. El sistema informático generará automáticamente un comprobante o recibo, formato universal TCM-4120-F01-22, que contendrá los datos respectivos al tipo de operación que corresponda, mismo que será requisito indispensable para posibles aclaraciones posteriores.
24. El sistema informático permitirá realizar "ajustes" en la base de datos, que se originan por problemas técnicos o aclaraciones de operaciones incorrectas realizadas por el operador y operadora de ventanilla, siempre y cuando las realice el Coordinador de Servicios Financieros Básicos después de solicitar a la institución bancaria la recuperación del importe y autorización en términos del Contrato de Comisión Mercantil correspondiente y vigente.

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

25. Si el sistema informático registra un error en la pantalla, el personal de la Sucursal deberá informar al usuario o cuentahabiente sobre ello, imprimir la pantalla y archivarla en el expediente correspondiente. Invariablemente deberá registrar el error procesado en el Módulo de Ayuda de Servicios Telegráficos (MASTEL) dentro de la página web interna (<http://intranet.telecomm/portal/>)
26. Si el sistema informático no opera correctamente, el personal de la Sucursal, de ser posible, le informará al usuario o cuentahabiente el tiempo probable de solución. De no presentarse lo anterior, lo invitará a realizar la operación en alguna Sucursal o cajero automático de la institución bancaria que corresponda. Invariablemente deberá reportar esta operación en el "Reporte de Rechazo de Operaciones del Sigitel" (RROS) dentro del menú del sistema informático.
27. Si en el momento de realizar una operación, se presenta una falla eléctrica o pérdida de comunicación, el jefe y jefa de Sucursal se comunicarán con la Coordinación de Servicios Financieros Básicos, adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, para verificar si la operación fue o no aplicada en la institución bancaria. El jefe y jefa de Sucursal deberán informar al usuario o cuentahabiente que, al restablecerse la operación normal, se verificará el estatus de la transacción mediante la impresión de la relación 233 correspondiente y que, de estar registrada en el sistema informático, se reimprimirá el comprobante o recibo de la misma, en caso contrario se repetirá la operación solicitada.
28. Cuando existan problemas o fallas de cualquier índole (sistema informático, 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 un abono en cuenta, se aceptará el efectivo e inmediatamente se comunicará vía telefónica a la Coordinación de Servicios Financieros Básicos, adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, y proporcionará los datos completos de la transacción (número de cuenta, importe y el tipo de error que está generando la pantalla); cuando sea un retiro de efectivo con tarjeta de débito o crédito, no deberá entregar el

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

efectivo y hacerlo del conocimiento vía telefónica y/o correo electrónico a la Coordinación de Servicios Financieros Básicos, adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

29. Con la finalidad de evitar afectaciones al usuario o cuentahabiente que, al ser atendidos se registren de manera incorrecta las operaciones solicitadas por captura duplicada o con error en el número de referencia, el personal de las Sucursales deberá realizar lo siguiente:
- Una vez que sea registrado o detectado el error, a más tardar al cierre del día, de manera inmediata el personal de la Sucursal deberá informar a la Coordinación de Servicios Financieros Básicos, adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, vía telefónica. Asimismo, enviará por correo electrónico institucional una explicación breve y clara del error registrado, incluyendo copia del comprobante o comprobantes correspondientes.
 - Ya realizada la notificación, el personal de la Sucursal, no podrá realizar gestión alguna directamente con la institución bancaria, ya que se corre el riesgo de duplicar la recuperación y las consecuencias que esto genere, como intereses, etc., serán responsabilidad del personal involucrado.
30. Cuando se presente un error imputable al operador y operadora de ventanilla y que generen 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 y tendrá que esperar el resultado de la solicitud de recuperación por parte de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios hacia la institución bancaria.

Únicamente si la institución bancaria logra la recuperación, la Coordinación de Servicios Financieros Básicos informará a la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia que corresponda, para que verifique el ajuste en el sistema informático e informe al Coordinador de Finanzas de la Gerencia que corresponda para la contrapartida respectiva y se proceda con el reintegro del importe de la operación al operador y operadora de ventanilla involucrados.

Del personal de la Red de Sucursales:

31. El jefe y jefa de Sucursal supervisarán la correcta funcionalidad operativa y administrativa de la Sucursal, en la prestación del servicio de remesas de dinero para servicios bancarios, en sus diferentes modalidades, y en su caso, establecer medidas preventivas y correctivas aplicables a cada caso.
32. Será responsabilidad del operador y operadora de ventanilla y del jefe y jefa de Sucursal, mantener de forma confidencial la información de las operaciones de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, así como la información relativa a los usuarios o cuentahabientes, que se registren en las Sucursales. El personal de la Red de Sucursales deberá comprometerse con lo siguiente:
- a) No divulgar a terceras personas el contenido de cualquier documentación o información relativa al servicio de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios;
 - b) No discutir ni divulgar problemas del SIGITEL a terceros, salvo los casos previstos de ruptura de la confidencialidad por requerimiento legal;
 - c) No permitir a terceros el manejo de documentación resultante del proceso operativo de que pueda tener en su poder;
 - d) No explotar y aprovechar en beneficio propio, o permitir el uso por otros, de las informaciones obtenidas o conocimientos adquiridos durante las actividades realizadas en el SIGITEL;

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

- e) No manejar documentación que sea de propiedad de TELECOMM fuera de sus instalaciones, ni permitir que se realicen copias no autorizadas de esta información;
- f) No usar en provecho propio o de terceros, la información o documentación a la que haya tenido acceso en mi empleo, cargo o comisión y que no sea del dominio público, en caso de que deje de desempeñar mi empleo, cargo o comisión, hasta un año después de haber concluido mis funciones.

Si por algún motivo se incumple cualquiera de los puntos anteriores, se actuará conforme a la normatividad aplicable en materia de responsabilidades administrativas de servidores públicos.

- 33. Será responsabilidad del operador y operadora de ventanilla y jefe y jefa de Sucursal, informar al Usuario o Cuentahabiente que conserve su "Comprobante o Recibo", formato universal TCM-4120-F01-22, que le fue proporcionado por el servicio prestado, para cualquier posible aclaración que pudiera presentarse.
- 34. El jefe y jefa de Sucursal, dentro de su ámbito de competencia, deberán proporcionar la información que les sea solicitada, en cumplimiento a los requerimientos de las autoridades judiciales y administrativas, previa aprobación y autorización de sus superiores jerárquicos de TELECOMM.
- 35. Cuando un usuario o cuentahabiente desee presentar alguna aclaración o queja derivada de operaciones realizadas en la Red de Sucursales, el personal de la Sucursal le informará que en el comprobante o recibo que imprime el sistema informático, se indica la atención en cualquier institución bancaria mediante el número telefónico y correo electrónico de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios con que la institución debe contar en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como los datos del Centro de Atención de la Institución Bancaria, además de los números correspondientes al "Centro de Atención Telefónica" de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Lo anterior, en cumplimiento a las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, como parte de la Corresponsalía Bancaria.

- 36. A menos que en el contrato de comisión mercantil lo estipule, el personal de la Sucursal realizará el procedimiento correspondiente de aclaraciones y consulta, siempre a nombre y por cuenta de la institución bancaria.
- 37. Será responsabilidad del personal involucrado en el servicio de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, la aplicabilidad y observancia de las circulares telegráficas vigentes que regulan la operación del mismo, publicadas y difundidas a través de la red interna del Organismo o por cualquier otro medio.

De los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales:

- 38. Los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales se asegurarán que las Sucursales de su adscripción, presten a nombre y por cuenta de la institución bancaria, las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, en términos de normatividad aplicable que se enuncia en este manual, por medio de boletines, cursos de capacitación, entre otros.
- 39. Será responsabilidad de los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales mantener de forma confidencial la información relacionada con la prestación de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

40. Los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales, dentro de su ámbito de competencia, deberán proporcionar la información que les sea solicitada, en cumplimiento a los requerimientos de las autoridades judiciales y administrativas, previa aprobación de sus superiores jerárquicos de TELECOMM.
41. Los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales en el ámbito de su competencia, deberán dar seguimiento al comportamiento de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios 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 de TELECOMM.
42. Será responsabilidad de los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales emitir y analizar con la periodicidad establecida, los reportes consolidados de las operaciones de remesas de dinero para Servicios Bancarios que genera el sistema informático de TELECOMM, así como proporcionar oportunamente la información que, al respecto, requieran las áreas centrales.
43. Las copias de los recibos y comprobantes emitidos en la Sucursal debido a la prestación del servicio de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, deberán conservarse en las Gerencias Regionales o Estatales correspondientes, hasta por cinco años como soporte de las operaciones (ingresos) realizadas en las Sucursales de su jurisdicción, considerando lo dispuesto por los Principios básicos de Contabilidad Gubernamental que emite la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como el Catalogo de Disposición Documental del Organismo.
44. El titular de la Gerencia Regional y Estatal a través de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales, realizará el seguimiento a las fallas por errores del sistema informático, del operador o del usuario o cuentahabiente, en dónde el personal de la Sucursal de adscripción deberá soportar o cubrir el importe afectado en la caja de la Sucursal a fin de no afectar los recursos monetarios del Organismo, mediante la supervisión correspondiente.

Del Alcance y la Aplicación del Manual:

45. Los Servidores Públicos y Jefe o Jefa de Sucursal de origen que contravengan lo dispuesto en las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a este manual serán sancionados conforme a las disposiciones legales aplicables.
46. La observancia de este manual es obligatoria para el personal de la Red de Sucursales, Gerencias Regionales y Estatales y Áreas Centrales involucradas en la operación de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, por lo cual se les exhorta a considerarlo en el desarrollo de sus actividades y a enriquecerlo con sus aportaciones para mantenerlo permanentemente actualizado.
47. 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.
48. Todos los casos no contemplados en este manual serán atendidos y resueltos por el titular de la Dirección de la Red de Sucursales, y en ausencia de éste, por el titular de la Subdirección de Procesos y Supervisión y/o el titular de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |


REVISADO 08 NOV. 2022 

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

PROCEDIMIENTOS

| | |
|---|------------------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:

TCM-4120-D01-22

A. REMESAS DE DINERO PARA RETIRO DE EFECTIVO

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de 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 el 13 de octubre de 2021.
Capítulo. VII, Art. 26 sobre las Atribuciones y Funciones de la Dirección de la Red de Sucursales (DRS).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México
Última actualización 31 de octubre de 2018.
Página 79 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Regionales.
Página 80 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Estatales.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006
Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 7.
- **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.**
Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2005.
(Modificadas mediante Resoluciones publicadas en el DOF el 01 de AGOSTO de 2016).
Artículos 318 y 319.
- **CONTRATOS DE COMISIÓN MERCANTIL CON LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.**
Anexo Operativo.
Los vigentes.
- **CIRCULARES TELEGRÁFICAS.**
Las vigentes.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en el servicio de remesas de dinero para retiro de efectivo a fin de estandarizar el proceso operativo de atención al público en las Sucursales.

Políticas Específicas

1. El operador y operadora de ventanilla deberán cumplir con los compromisos de servicio de remesas de dinero para servicios bancarios, para asegurar la satisfacción del cliente.
2. El operador y operadora de ventanilla, informarán al cuentahabiente que solicite una remesa de dinero para retiro de efectivo, que se actúa a nombre y por cuenta de institución bancaria correspondiente.
3. El operador y operadora de ventanilla informará, previo a la prestación de remesas de dinero para retiro de efectivo, que en caso de que exista un cobro de comisión más IVA, le será cobrado a nombre y por cuenta de la institución bancaria correspondiente, con cargo a su estado de cuenta. Asimismo, deberá contar con la conformidad expresa del usuario o cuentahabiente para brindarle el servicio.

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

4. El operador y operadora de ventanilla deberán solicitar al cuentahabiente, una identificación autorizada vigente, cotejará que los rasgos fisonómicos coincidan con la fotografía, solicitará el importe a retirar y lo capturará en la pantalla del sistema informático y lo confirmará, previo a efectuar la operación.
5. Cuando corresponda el cobro de comisión en ventanilla, el operador y operadora de ventanilla, previo a efectuar una operación en el sistema informático, deberá contar con el efectivo y verificar que sea el importe correcto, en caso contrario, será bajo su responsabilidad.

Área Responsable del Procedimiento

Sucursal Unipersonal y Multipersonal

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

1.- Procedimiento de Retiro de Efectivo con Tarjeta de Débito o Crédito.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|---|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Recibe al cuentahabiente que desea retirar efectivo de una cuenta de débito o tarjeta de crédito de la institución bancaria de la cual TELECOMM, actúa como corresponsal bancario. |
| | 02 | Informa al cuentahabiente que el servicio se proporciona a nombre y por cuenta de la institución bancaria correspondiente. |
| | 03 | Informa, cuando sea aplicable, que existe una comisión más I.V.A. por el servicio y solicita su conformidad. |
| | 04 | Solicita al cuentahabiente una identificación autorizada vigente y pregunta el importe que desea retirar. |
| | 05 | Selecciona del menú de servicios de la institución Bancaria la opción "Remesas de Dinero para Retiro de Efectivo", captura el importe a retirar y lo confirma con el cuentahabiente. |
| | 06 | Solicita al cuentahabiente que deslice su tarjeta de débito o crédito en la Pin Pad, capture su NIP y oprima la tecla "Enter". |
| | 07 | Confirma el importe a retirar en el recuadro que aparece en la pantalla del sistema informático. |
| | 08 | No es correcto, selecciona "No" y regresa a la actividad 05. |
| | 09 | Si es correcto, selecciona "Si" y el sistema informático muestra un recuadro para confirmar si la impresora está lista. |
| | 10 | Coloca formato universal en la impresora, hace clic en "Aceptar" y, de manera automática, se imprime el "Comprobante de Retiro en Efectivo de Comisionista en Ventanilla", en original y copia. |
| | 11 | Recaba del cuentahabiente su firma de conformidad en el espacio correspondiente del "Comprobante de Retiro en efectivo a tarjeta de débito de comisionista en ventanilla". |
| | 12 | Firma en el espacio correspondiente y estampa sello de la Sucursal en el original y copia del "Comprobante de Retiro en efectivo a tarjeta de débito de comisionista en ventanilla". |

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 *S*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

1.- Procedimiento de Retiro de Efectivo con Tarjeta de Débito o Crédito.

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

**OPERADOR Y OPERADORA
DE VENTANILLA O JEFE Y
JEFA DE SUCURSAL**

**13 Entrega Identificación autorizada presentada, la copia del
"Comprobante de Retiro en efectivo a tarjeta de débito de
comisionista en ventanilla" y el importe exacto solicitado al
Cuentahabiente.**

14 Aplica el Protocolo de atención al cliente en ventanilla.

**15 Conserva original del "Comprobante de Retiro en efectivo a tarjeta
de débito de comisionista en ventanilla", como soporte de la
operación realizada y para posibles aclaraciones.**

**Todas las actividades de este procedimiento se realizan en dos
minutos como máximo.**

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

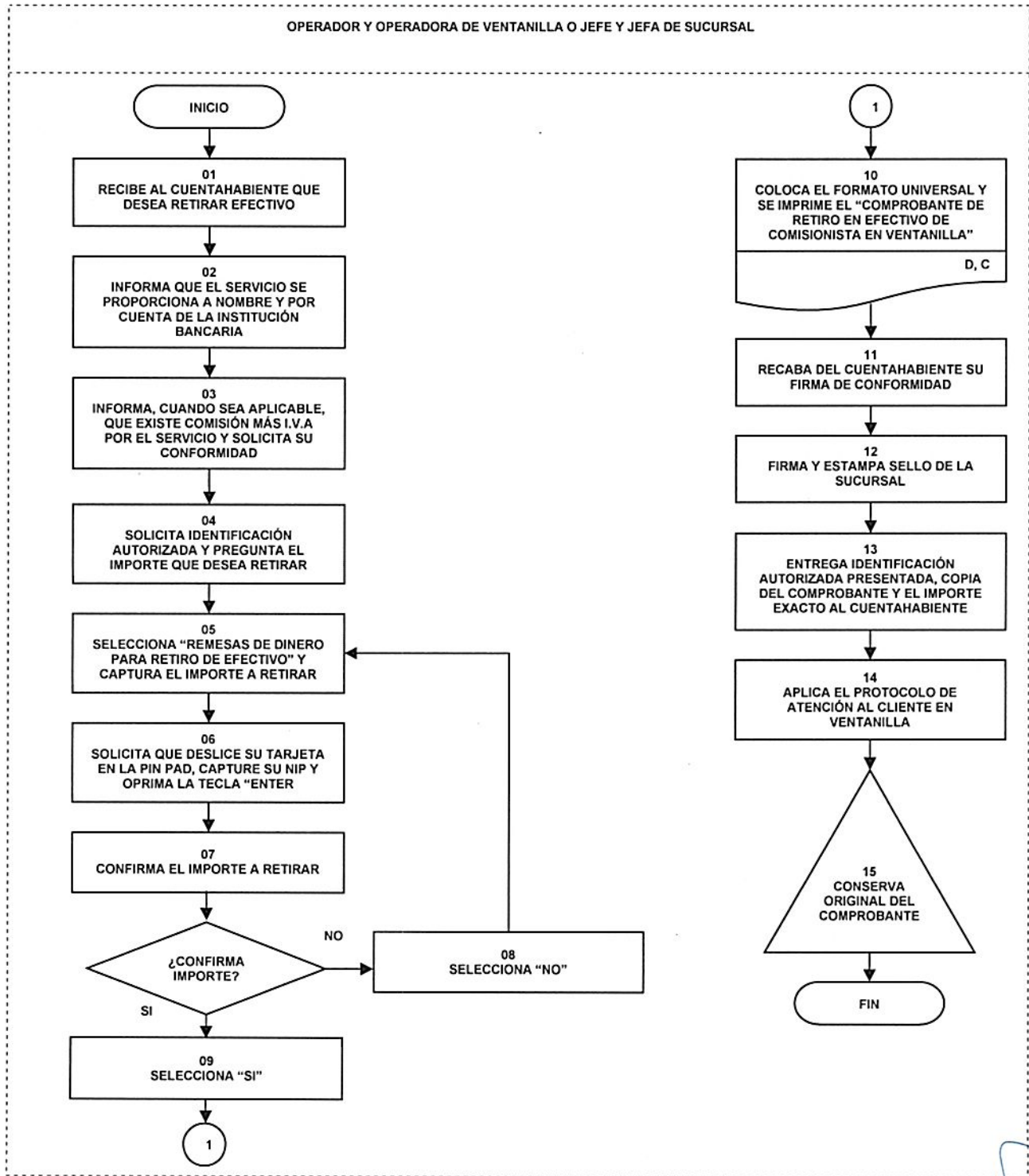
| | |
|---|------------------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

1.- Procedimiento de Retiro de Efectivo con Tarjeta de Débito o Crédito.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

**B. REMESAS DE DINERO PARA ABONO EN CUENTA Y PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y
OTROS CRÉDITOS**

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de 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 el 13 de octubre de 2021.
Capítulo. VII, Art. 26 sobre las Atribuciones y Funciones de la Dirección de la Red de Sucursales (DRS).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización 31 de octubre de 2018.
Página 79 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Regionales.
Página 80 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Estatales.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006
Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 7.
- **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.**
Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2005.
(Modificadas mediante Resoluciones publicadas en el DOF el 01 de AGOSTO de 2016).
Artículos 318 y 319.
- **CONTRATOS DE COMISIÓN MERCANTIL CON LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.**
Anexo Operativo.
Los vigentes.
- **CIRCULARES TELEGRÁFICAS.**
Las vigentes.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en el servicio de remesas de dinero para abono en cuenta y pago de tarjetas de crédito y otros créditos a fin de estandarizar el proceso operativo de atención al público en las Sucursales.

Políticas Específicas

1. El operador y operadora de ventanilla informarán al usuario o cuentahabiente que solicite una remesa de dinero para abono en cuenta y pago de tarjetas de crédito y otros créditos, que se actúa a nombre y por cuenta de la institución bancaria correspondiente.
2. El operador y operadora de ventanilla deberán cumplir con los compromisos del servicio de remesas de dinero para servicios bancarios, para asegurar la satisfacción del cliente.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

3. El operador y operadora de ventanilla informarán, previo a la prestación del servicio, que en caso de que exista un cobro de comisión más IVA, éste le será cobrado a nombre y por cuenta de la institución bancaria correspondiente, pudiendo ser en ventanilla o cargado a su estado de cuenta. En caso de ser en ventanilla, el operador y operadora de ventanilla deberá contar con la conformidad expresa del usuario o cuentahabiente para brindarle el servicio y cobrado al momento de prestar el servicio.
4. Sólo hasta que el usuario o cuentahabiente haya entregado el importe total en efectivo, el operador y operadora de ventanilla podrán realizar la transacción solicitada en el sistema informático, previa verificación de que sea correcto; en caso contrario, será bajo su responsabilidad, tanto para efectuar una operación en el sistema informático como para el cobro de la comisión.

“Área responsable del procedimiento.”

Sucursal Unipersonal y Multipersonal

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

2.- Procedimiento de Abono en Cuenta de Cheques o Tarjeta de Débito.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|---|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Recibe al Usuario o Cuentahabiente que desea realizar un abono en cuenta de cheques o tarjeta de débito de la Institución Bancaria, de la cual TELECOMM actúa como corresponsal bancario. |
| | 02 | Informa que el servicio se proporciona a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria. |
| | 03 | Informa al Usuario o Cuentahabiente, cuando se aplicable, que existe comisión más I.V.A. por el servicio y que podrá ser cargada a su cuenta o cobrada en ventanilla, dependiendo de lo que se indique en el comprobante. |
| | 04 | Selecciona la opción de la Institución Bancaria requerida y da clic en "Enviar". |
| | 05 | Selecciona la opción "Remesa de Dinero para Abono en Cuenta", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "Depósito de dinero para abono en cuenta". |
| | 06 | Solicita el número de cuenta de cheques o el número de tarjeta de débito e importe a abonar y los captura en los campos correspondientes. |
| | 07 | Solicita el efectivo del importe a abonar y revisa que sea el importe indicado. |
| | 08 | No es correcto el importe, informa que el efectivo entregado no corresponde al importe indicado y regresa a la actividad 06. |
| | 09 | Si es correcto el importe, ingresa el efectivo a la caja, confirma el importe y el número de cuenta de cheques o de tarjeta de débito en los campos correspondientes. |
| | 10 | Recaba el nombre completo del depositante, selecciona "Enviar", aparece un recuadro para confirmar la cantidad del depósito y el número de cuenta de cheques o de tarjeta de débito y reitera la confirmación de éstos al Usuario o Cuentahabiente. |
| | 11 | Selecciona "Si" y el sistema informático imprime de manera automática el "Comprobante de Depósito en Cuenta o Tarjeta de Débito del Comisionista en Ventanilla" en el formato universal, en original y copia. |

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

2.- Procedimiento de Abono en Cuenta de Cheques o Tarjeta de Débito.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|---|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 12 | Recaba la firma del Usuario o Cuentahabiente en el "Comprobante de Depósito...", lo firma, sella y entrega el Original al Usuario o Cuentahabiente. |
| | 13 | Informa al Usuario o Cuentahabiente que podrá disponer de su efectivo en línea, después de realizar el abono a la cuenta. |
| | 14 | Aplica el Protocolo de Atención al Cliente en Ventanilla para despedirse del cliente. |
| | 15 | Conserva copia del "Comprobante de Depósito...", como soporte de la operación realizada y para posibles aclaraciones. |
| | | CONCLUYE PROCEDIMIENTO. |

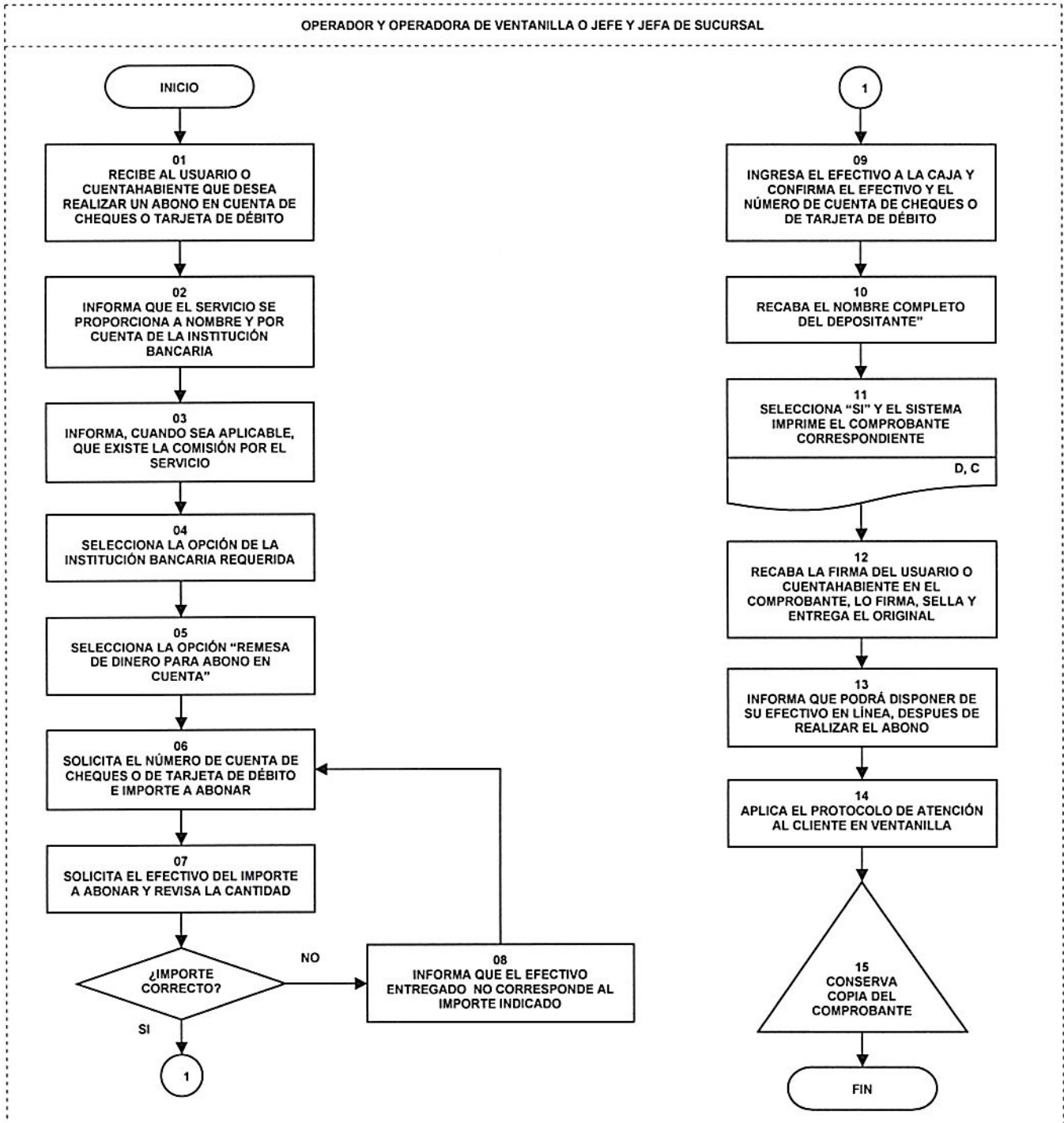
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

2.- Procedimiento de Abono en Cuenta de Cheques o Tarjeta de Débito.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

3.- Procedimiento de Pago de Tarjeta de Crédito y otros Créditos.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|--|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Recibe al Usuario que desea realizar el Pago de Tarjeta de Crédito u otro Crédito de la Institución Bancaria, de la cual TELECOMM actúa como corresponsal bancario. |
| | 02 | Informa que el servicio se proporciona a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria correspondiente. |
| | 03 | Informa al Usuario que puede existir una comisión más I.V.A. por el servicio, la cual podrá ser cargada a su cuenta o cobrada en ventanilla, dependiendo de lo que se indique en el comprobante. |
| | 04 | Selecciona la opción correspondiente al pago de tarjeta de crédito o pago a través del facturador, según corresponda, de la Institución Bancaria requerida y da clic en "Enviar". |
| | 05 | No requiere Número de Facturador, solicita al Usuario el número de la tarjeta de crédito, el nombre del depositante, si aplica, y la cantidad a pagar, los captura en los campos correspondientes y continúa en la actividad 07. |
| | 06 | Si requiere Número de Facturador, solicita número al usuario o lo busca del catálogo correspondiente, lo captura y da clic en "Buscar". |
| | 07 | Pregunta al Usuario cual será la forma de pago del servicio. |
| | 08 | Captura la cantidad a depositar en el campo "Repita Importe", selecciona la forma de pago indicada y da clic en "Continuar". |
| | 09 | No es pago en efectivo, solicita deslice la tarjeta de débito en la Pin-Pad, que teclee su NIP y oprima la tecla "Enter" para aprobación de la Institución Bancaria y continúa con la actividad 12. |
| | 10 | Si es pago en efectivo, recaba el efectivo del importe a abonar, revisa que sea la cantidad indicada y lo ingresa a la caja. |
| | 11 | Selecciona "Enviar" y reitera la confirmación del importe, del número de tarjeta de crédito y, cuando sea el caso, del número de referencia. |
| | 12 | Selecciona "Si" o "Aceptar", aparece en la pantalla el Comprobante correspondiente y verifica la forma de pago de la comisión. |

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

3.- Procedimiento de Pago de Tarjeta de Crédito y otros Créditos.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|---|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 13 | Imprime el "Comprobante de Depósito en Efectivo de Comisionista en Ventanilla" en original y copia. |
| | 14 | Recaba la firma del Usuario en el "Comprobante de Depósito...", lo firma, sella y entrega el original. |
| | 15 | Aplica el Protocolo de Atención al Cliente en Ventanilla para despedirse del usuario. |
| | 16 | Conserva copia del "Comprobante de Depósito...", como soporte de la operación realizada y para posibles aclaraciones. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

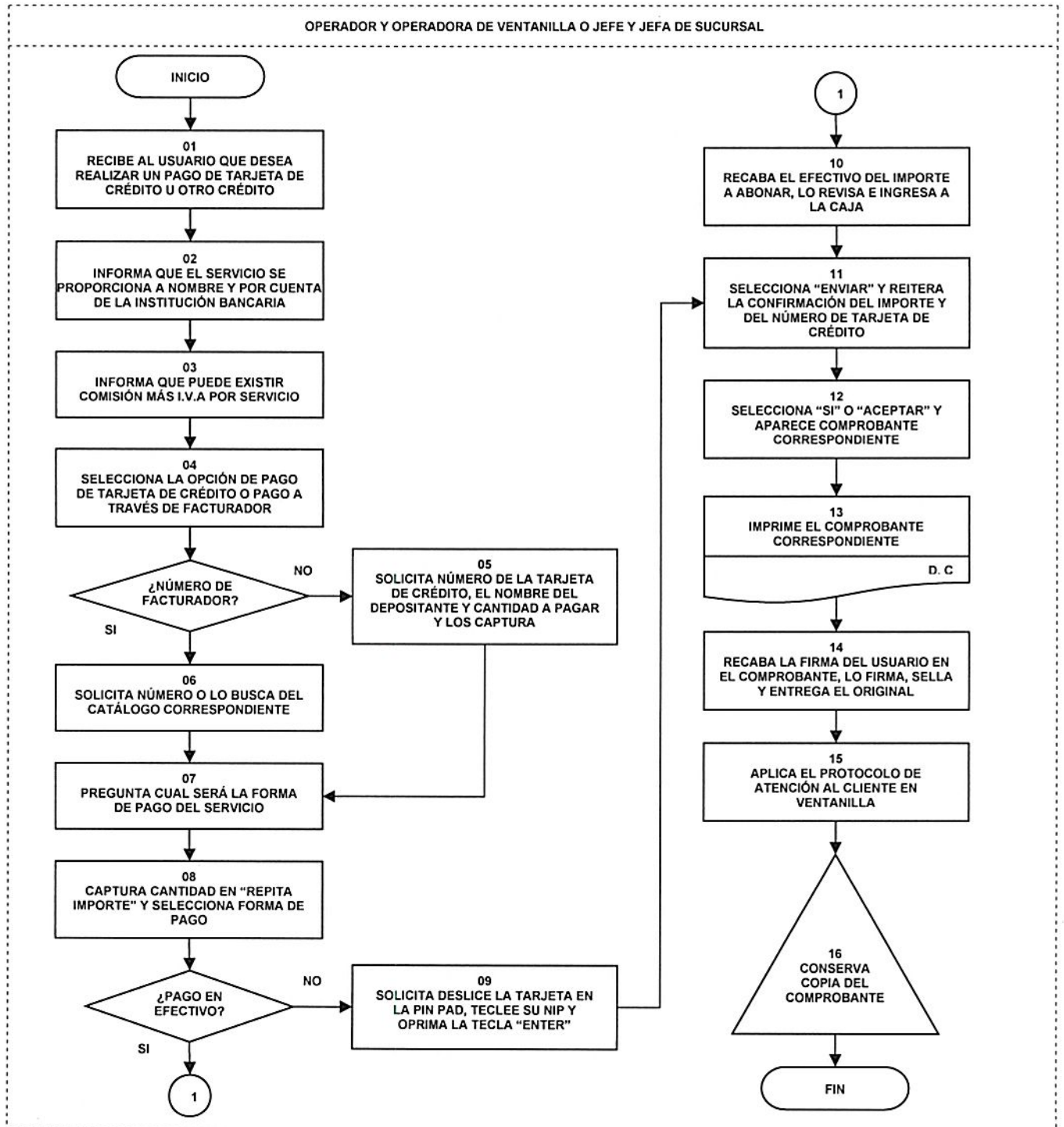
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

3.- Procedimiento de Pago de Tarjeta de Crédito y otros Créditos.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

C. SERVICIOS ASOCIADOS A LAS REMESAS DE DINERO

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de Federación el 14 de febrero de 2018.
Capítulo. VII, Art. 26 sobre las Atribuciones y Funciones de la Dirección de la Red de Sucursales (DRS).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la página <http://www.telecomm.gob.mx>
Última actualización 31 de octubre de 2018.
Página 79 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Regionales.
Página 80 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Estatales.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 7.
- **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.**
Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2005.
(Modificadas mediante Resoluciones publicadas en el DOF el 01 de AGOSTO de 2016).
Artículos 318 y 319.
- **CONTRATOS DE COMISIÓN MERCANTIL CON LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.**
Anexos Operativos.
Los vigentes.
- **CIRCULARES TELEGRÁFICAS.**
Las vigentes.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en la Consulta de Saldos y Movimientos de las Cuentas de Débito o Crédito, a fin de estandarizar el proceso operativo de atención al público en las Sucursales.

Políticas Específicas

1. El Operador y Operadora de Ventanilla deberán cumplir con los compromisos del servicio de remesas de dinero para servicios bancarios, para asegurar la satisfacción del cliente.
2. El Operador y Operadora de Ventanilla informarán al Cuentahabiente que solicite el servicio de consulta de saldos y/o últimos movimientos, que se actúa a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria correspondiente.
3. El Operador y Operadora de Ventanilla informarán, previo a la prestación del servicio, que en caso de que exista un cobro de comisión más IVA, éste le será cobrado a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria correspondiente, pudiendo ser en ventanilla o cargado a su cuenta. El Operador y Operadora de Ventanilla deberá contar con la conformidad expresa del Cuentahabiente para brindarle el servicio.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

4. El Operador y Operadora de Ventanilla solicitarán al Cuentahabiente que deslice su Tarjeta de Débito o Crédito en la Pin Pad y capture su NIP para autenticar su identidad y estar en posibilidades de brindar el servicio solicitado.
5. Para la prestación del servicio, el Operador y Operadora de Ventanilla colocarán en la impresora, un solo tanto del "Comprobante de Consulta de Saldo de Comisionista en Ventanilla" que imprimirá de manera automática el sistema informático y lo entregará al Cuentahabiente sin sello de la Sucursal ni firma del Operador y Operadora de Ventanilla. Para cualquier aclaración, invariablemente el Cuentahabiente deberá presentar este original.

Área Responsable del Procedimiento

Sucursal Unipersonal y Multipersonal

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 *S*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

4.- Procedimiento de Consulta de Saldos y Movimientos de Tarjetas de Débito o Crédito.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|--|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Recibe al Cuentahabiente que desea consultar su saldo y últimos movimientos de tarjeta de débito o crédito de la Institución Bancaria, de la cual TELECOMM actúa como corresponsal bancario. |
| | 02 | Informa al Cuentahabiente que el servicio se proporciona a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria. |
| | 03 | Informa, cuando sea aplicable, que existe una comisión más I.V.A. por el servicio. |
| | 04 | Solicita identificación autorizada vigente. |
| | 05 | Selecciona del Menú, la opción "Servicios Asociados a la Remesas de Dinero" y hace clic en "Enviar". |
| | 06 | Selecciona la opción deseada ("Saldo Actual" o "Últimos Movimientos") y hace clic en "Continuar". |
| | 07 | Solicita al Cuentahabiente deslice su tarjeta de débito o crédito en la Pin Pad, que digite su NIP y oprima la tecla "Enter" y espera aprobación del sistema informático. |
| | 08 | No aprueba la tarjeta, informa lo sucedido al Cuentahabiente y regresa a la actividad 07. |
| | 09 | Si aprueba la tarjeta, da clic en "Enviar". |
| | 10 | Prepara la impresora, colocando un solo tanto del formato universal en la misma. |
| | 11 | Da clic en "Imprimir" y de manera automática el sistema informático imprime el Comprobante correspondiente de Comisionista en Ventanilla con la pantalla en blanco. |
| | 12 | Entrega al Cuentahabiente el Comprobante junto con la Identificación autorizada presentada. |
| | 13 | Aplica el Protocolo de Atención al Cliente en Ventanilla para despedirse del cliente. |
| | 14 | Selecciona la opción "Regresar" para salir de la opción. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

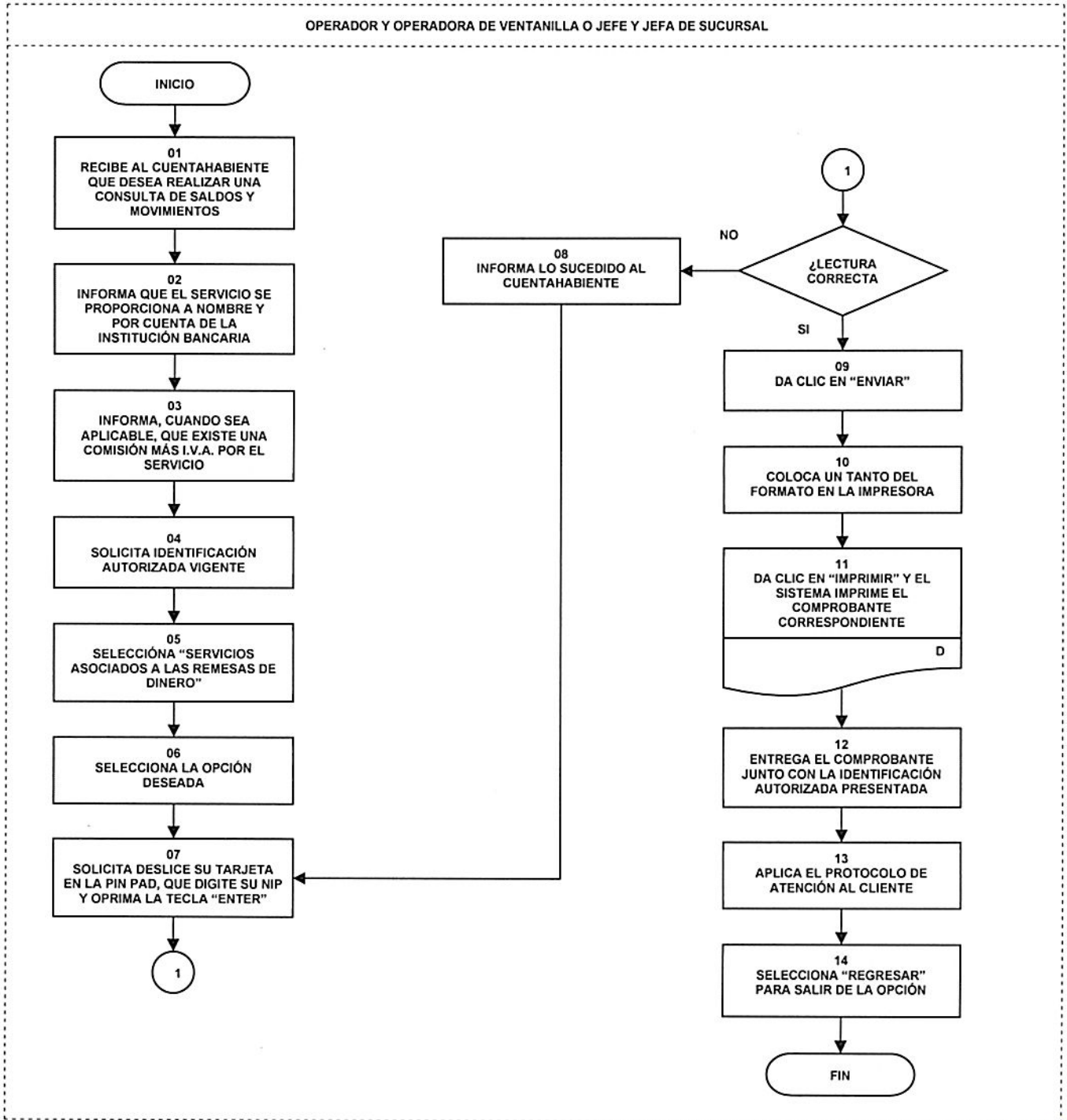
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

4.- Procedimiento de Consulta de Saldos y Movimientos de Tarjetas de Débito o Crédito.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

D. PAGO DE SERVICIOS DIVERSOS

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de Federación el 14 de febrero de 2018.
Capítulo. VII, Art. 26 sobre las Atribuciones y Funciones de la Dirección de la Red de Sucursales (DRS).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la página <http://www.telecomm.gob.mx>
Última actualización 31 de octubre de 2018.
Página 79 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Regionales.
Página 80 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Estatales.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 7.
- **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.**
Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2005.
(Modificadas mediante Resoluciones publicadas en el DOF el 01 de AGOSTO de 2016).
Artículos 318 y 319.
- **CONTRATOS DE COMISIÓN MERCANTIL CON LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.**
Anexo Operativo.
Los vigentes.
- **CIRCULARES TELEGRÁFICAS.**
Las vigentes.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en el Pago de Servicios Diversos, a fin de estandarizar el proceso operativo en las Sucursales de atención al público de la Red.

Políticas Específicas

1. El Operador y Operadora de Ventanilla, invariablemente informará al Usuario que solicite efectuar un Pago de Servicios Diversos, que se actúa a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria correspondiente.
2. El Operador y Operadora de Ventanilla deberán cumplir con los compromisos del servicio de remesas de dinero para servicios bancarios, para asegurar la satisfacción del cliente.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:

TCM-4120-D01-22

3. El Operador y Operadora de Ventanilla informarán al Usuario, en su caso, previo a la prestación del servicio que de existir comisión más IVA, éste le será cobrado a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria correspondiente, pudiendo ser en ventanilla o cargado a su cuenta. El Operador y Operadora de Ventanilla deberán contar con la conformidad expresa del Usuario para brindarle el servicio.
4. El servicio de Pago de Servicio Diversos podrá incluir el servicio de Pago de Tarjeta de Crédito, siempre y cuando éste se encuentre detallado en el Contrato Mercantil de la Institución Bancaria correspondiente.
5. Para brindar el Servicio de Pago de Servicios Diversos, el Operador y Operadora de Ventanilla deberán contar con el Número de Facturador, el cual le deberá proporcionar el Usuario, ya sea a través de su Recibo de Servicio o verbalmente; para el pago de Tarjeta de Crédito el Operador y Operadora de Ventanilla deberán contar con el estado de cuenta o número de tarjeta de crédito.
6. La Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios recibirá de la Institución Bancaria los Números de Facturador para que sean comunicados a la Red de Sucursales por medio de una Circular telegráfica.
7. Cuando el Pago sea en efectivo, el Operador y Operadora de Ventanilla deberán contar con el efectivo del depósito, previo a efectuar la operación, en caso contrario, será bajo su responsabilidad; en caso de que el pago sea con tarjeta de débito el Operador y Operadora de Ventanilla solicitará Identificación autorizada al Usuario y que deslice su tarjeta en la PIN PAD y digite su NIP para autenticarlo y autorizar la operación.
8. Cuando el Pago de la comisión sea en Ventanilla, el Operador y Operadora de Ventanilla deberán contar con el efectivo de la misma, previo a la impresión del "Comprobante de Pago de Servicios Diversos", en caso contrario, será bajo su responsabilidad.
9. El Operador y Operadora de Ventanilla asignados deberán registrar los importes en el sistema informático, siempre en pesos y centavos en moneda nacional, de lo contrario no se aceptará la transacción 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 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

5.- Procedimiento de Pago de Servicios Diversos.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|---|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Recibe al Usuario que desea realizar el Pago de Servicios Diversos o de Tarjeta de Crédito de la Institución Bancaria, de la cual TELECOMM actúa como corresponsal bancario. |
| | 02 | Informa que el servicio se proporciona a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria correspondiente. |
| | 03 | Informa al Usuario que puede existir una comisión más I.V.A. por el servicio, la cual podrá ser cargada a su cuenta o cobrada en ventanilla, dependiendo de lo que se indique en el comprobante. |
| | 04 | Selecciona la opción correspondiente al Pago de Servicios Diversos de la Institución Bancaria requerida y da clic en "Enviar". |
| | 05 | Solicita el número de facturación o, en su caso el número de tarjeta de crédito, lo captura y da clic en "Buscar". |
| | 06 | Captura el número de referencia, el nombre del depositante y el importe a pagar, los captura en los campos correspondientes, vuelve a capturar el importe en el campo "Repita" y da clic en "Calcular Cobro". |
| | 07 | Informa, de ser el caso, los descuentos y recargos por el cobro y el importe total, pregunta cuál será la forma de pago del servicio, la selecciona y da clic en "Continuar". |
| | 08 | Da clic en "Aceptar" en la ventana que aparece en la pantalla para continuar con el servicio. |
| | 09 | No es pago en efectivo, da clic en "Aceptar", solicita deslice la tarjeta de débito en la Pin Pad, que teclee su NIP y oprima la tecla "Enter" para aprobación de la Institución Bancaria y continúa con la actividad 11. |
| | 10 | Si es pago en efectivo, recaba el efectivo del importe a abonar, revisa que sea la cantidad indicada y lo ingresa a la caja. |
| | 11 | Selecciona "Aceptar" y reitera la confirmación del importe, del número de referencia o número de tarjeta, en la ventana que aparece. |
| | 12 | No están correctos los datos, selecciona "No" y regresa a la actividad 05. |

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

5.- Procedimiento de Pago de Servicios Diversos.

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

- | | | |
|--|----|--|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 13 | Selecciona "Si" o "Aceptar", aparece en la pantalla el Comprobante correspondiente y verifica la forma de pago de la comisión. |
| | 14 | No hay cobro de comisión en ventanilla, le informa que no existe comisión por el servicio o le reitera que la comisión más I.V.A. será cargada a su cuenta, según lo indicado en el Comprobante y continúa en la actividad 16. |
| | 15 | Si hay cobro de comisión en ventanilla, solicita el efectivo del total de la comisión, lo recibe, revisa que sea lo indicado en el Comprobante y lo ingresa a la caja. |
| | 16 | Selecciona "Imprimir" y obtiene el Comprobante correspondiente en original y copia. |
| | 17 | Recaba la firma del Usuario en el Comprobante correspondiente lo firma, sella y entrega el Original al Usuario. |
| | 18 | Aplica el Protocolo de Atención al Cliente en Ventanilla para despedirse del cliente. |
| | 19 | Conserva copia del Comprobante correspondiente, como soporte de la operación realizada y para posibles aclaraciones. |

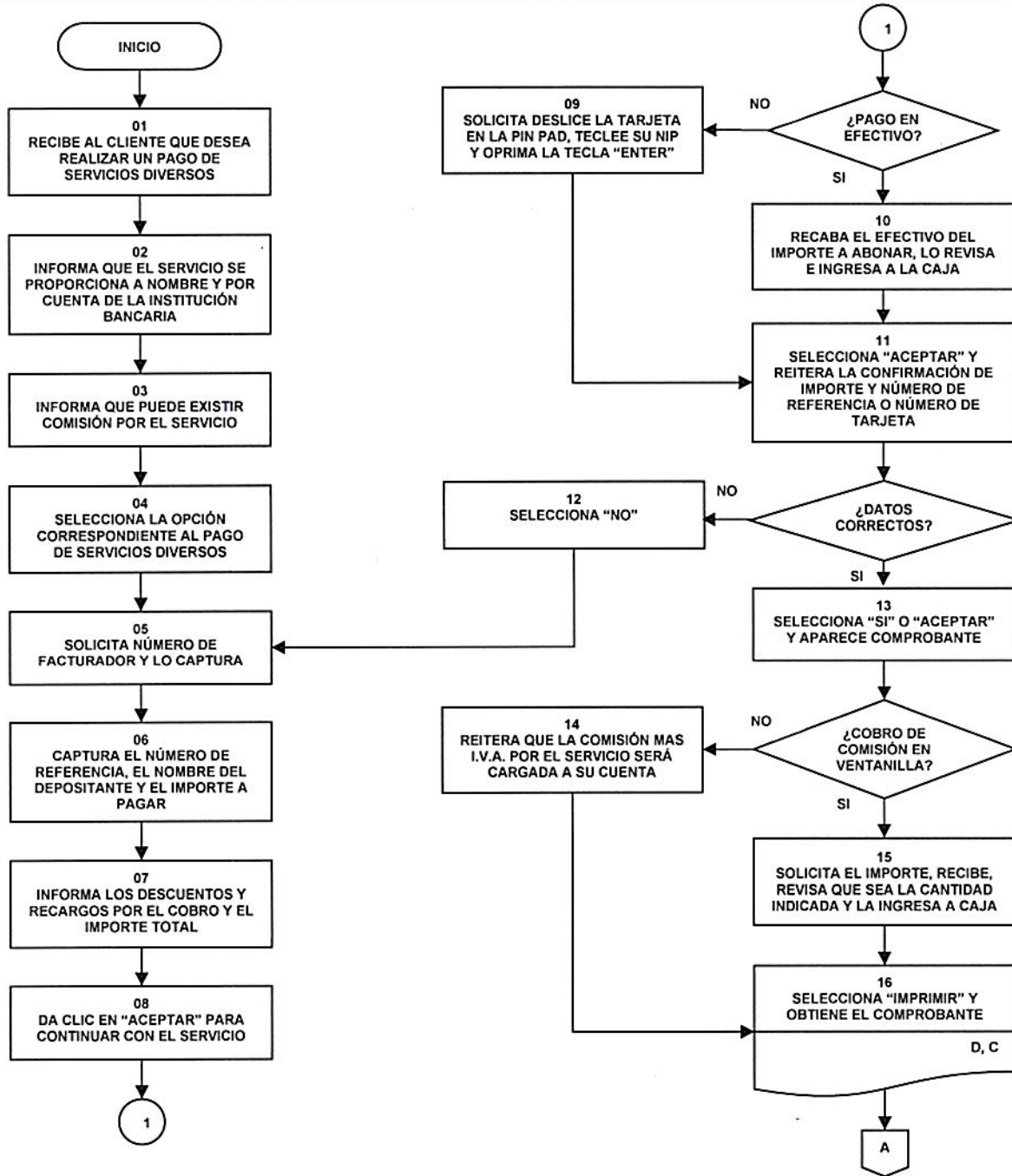
CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 Nov. 2022

5.- Procedimiento de Pago de Servicios Diversos.

OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL



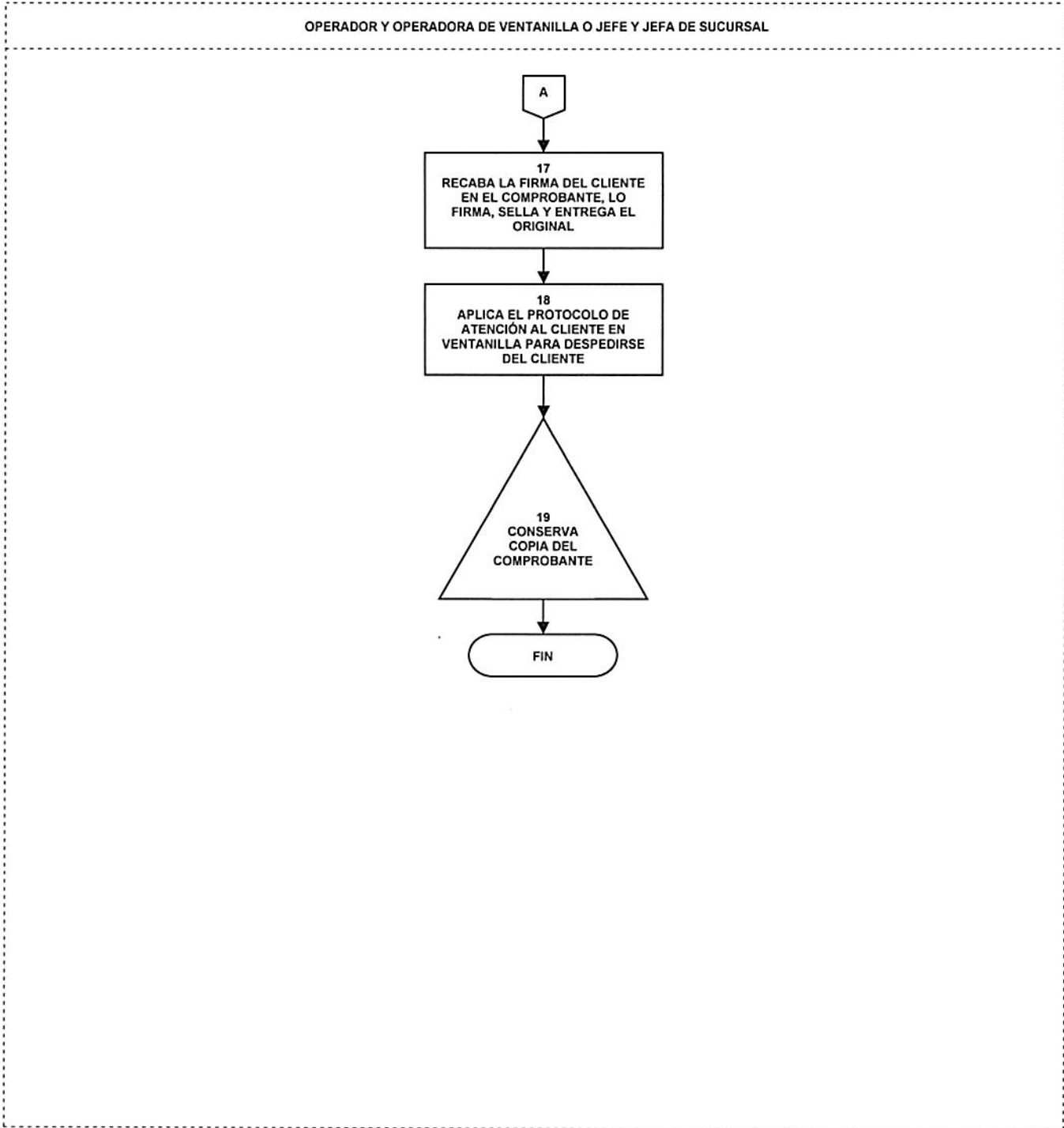
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

5.- Procedimiento de Pago de Servicios Diversos.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 *S*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

E. GESTIÓN DE CUENTAS DE DÉBITO

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de Federación el 14 de febrero de 2018.
Capítulo. VII, Art. 26 sobre las Atribuciones y Funciones de la Dirección de la Red de Sucursales (DRS).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la página <http://www.telecomm.gob.mx>
Última actualización 31 de octubre de 2018.
Página 79 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Regionales.
Página 80 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Estatales.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 7.
- **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.**
Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2005.
(Modificadas mediante Resoluciones publicadas en el DOF el 01 de AGOSTO de 2016).
Artículos 318 y 319.
- **CONTRATOS DE COMISIÓN MERCANTIL CON LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.**
Anexo Operativo.
Los vigentes.
- **CIRCULARES TELEGRÁFICAS.**
Las vigentes.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en la Gestión de Cuentas para el Servicio de Remesas, a fin de estandarizar el proceso operativo de atención al público en las Sucursales.

Políticas Específicas

1. El Operador y Operadora de Ventanilla, invariablemente, informará al solicitante, que se actúa a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria correspondiente.
2. El Operador y Operadora de Ventanilla deberán cumplir con los compromisos del servicio de remesas de dinero para servicios bancarios, para asegurar la satisfacción del cliente en ventanilla.
3. El Operador y Operadora de Ventanilla requerirán al Solicitante una identificación autorizada vigente, si este documento faltara no podrá continuar con el servicio.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

4. Para asignar la tarjeta al Solicitante, el Operador y Operadora de Ventanilla capturarán los veinte (20) dígitos numéricos del código de barras, así como los 16 números de la tarjeta a asignar.
5. Cuando se asigne la tarjeta, el Operador y Operadora de Ventanilla recabarán el importe de la comisión establecida por la Institución Bancaria o lo que indique el Solicitante, conforme a lo establecido en el Contrato Mercantil acordado entre TELECOMM y la Institución Bancaria.
6. Queda estrictamente prohibido que el Operador y Operadora de Ventanilla firmen o estampen el sello de la Sucursal en los formatos que sean propiedad de la Institución Bancaria, siempre y cuando no haya indicación en contrario de parte de la propia Institución.
7. El Operador y Operadora de Ventanilla deberán informar al Cuentahabiente que su cuenta y/o tarjeta de débito quedará activa al comunicarse vía telefónica con la Institución bancaria correspondiente, de conformidad con lo acordado en el Contrato mercantil.
8. El Operador y Operadora de Ventanilla recabarán los datos del cuentahabiente requeridos en el acuse de recibo correspondiente de la Institución Bancaria.
9. El Operador y Operadora de Ventanilla recabarán la firma del cuentahabiente en el comprobante de apertura y en el acuse de recibo, posteriormente firmará y estampará sello de la Sucursal y entregará copia del comprobante y del acuse de recibo junto con la identificación presentada.
10. El Operador y Operadora de Ventanilla entregarán al Cuentahabiente un sobre que contiene los siguientes documentos, una vez realizada la Gestión de Cuenta de Débito:
 - Card Carrier.
 - Tarjeta física.

Bajo ninguna circunstancia, el Operador y Operadora de Ventanilla podrá abrir o violar la bolsa plástica de seguridad, ni el sobre que contiene los documentos.

Asimismo, informará al cuentahabiente que el número de identificación personal (NIP) se encuentra dentro del sobre que entrega.

11. El Operador y Operadora de Ventanilla no deberán entregar el sobre al cuentahabiente, sin antes contar con el comprobante de apertura firmado por éste.
12. Para la Gestión de Reposición o Renovación de Tarjeta, el Operador y Operadora de Ventanilla requerirán al Solicitante el número de folio que le fue proporcionado telefónicamente por la Institución Bancaria, así como una identificación autorizada vigente, si este documento faltara no podrá continuar con el servicio y se realizará aplicando el mismo procedimiento para la Gestión de Apertura de Cuenta.
13. Posterior a su recepción en la Sucursal, el Jefe y Jefa de Sucursal, registrarán en el sistema informático, las tarjetas recibidas para la Gestión de Apertura de Cuenta.

De los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales:

14. Los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales serán responsables de vigilar la existencia de Kits de tarjetas en las Sucursales, efectuando en su caso, la petición de nuevas dotaciones a la Institución Bancaria correspondiente.

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 J

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

15. La Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia que corresponda, concentrará y controlará los Kits de tarjetas que entreguen las Instituciones Bancarias, para conocer los folios que se enviarán a cada Sucursal y evaluar las necesidades de tarjetas, para cuando sea necesario dotarlas nuevamente.
16. La Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia que corresponda, será responsable de actualizar el Sistema Informático con la información de los Kits de tarjetas que son enviados a las Sucursales de su adscripción.

Áreas Responsables del Procedimiento

**Coordinación de Operación de la Red de Sucursales
Sucursal Unipersonal y Multipersonal**

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

6.- Procedimiento de Recepción y Asignación de Kits de Tarjetas.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|---|
| LA COORDINACION DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES | 01 | Recibe al mensajero de la Institución Bancaria, con los Kits de tarjetas. |
| | 02 | Verifica que los números de tarjetas incluidos en los Kits de tarjetas, coincidan con los asentados en el oficio adjunto. |
| | 03 | Acusa de recibido a la Institución Bancaria, los Kits de tarjetas asignados. |
| | 04 | Almacena y mantiene en custodia los Kits de tarjetas recibidos. |
| | 05 | Ingresa al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 06 | Selecciona "Gestión de tarjetas" y elige "Enviar". |
| | 07 | Elige la opción "Asignación de Kits", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "Asignación de kits a Sucursales". |
| | 08 | Selecciona la Sucursal correspondiente y captura los números de tarjetas asignados a la Sucursal seleccionada. |
| | 09 | Selecciona "Insertar Tarjetas" y verifica el nuevo estatus de cada tarjeta asignada. |
| | 10 | Envía correo electrónico a la Sucursal, donde informa el envío de los Kits de tarjetas. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

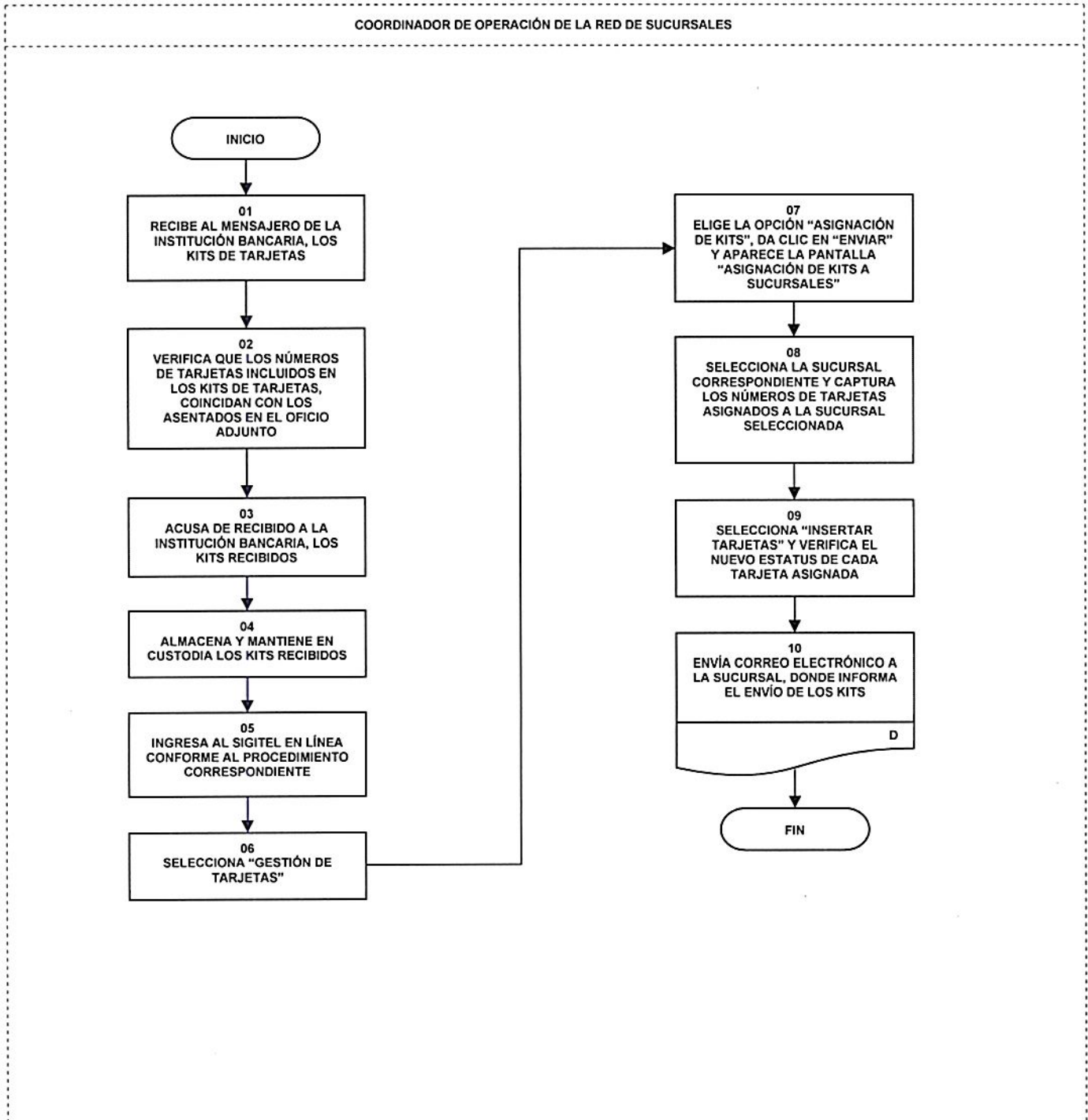
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

6.- Procedimiento de Recepción y Asignación de Kits de tarjetas.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

7.- Procedimiento de Recepción de tarjetas.

| Responsable | No. | Actividad |
|--------------------------------|-----|--|
| JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Recibe correo electrónico de la Gerencia Regional o Estatal u Oficio de Sucursal comisionada, donde le informan el envío de Kits de tarjetas. |
| | 02 | Recibe los Kits de tarjetas, verifica que los números de tarjetas incluidos en los Kits, coincidan con los asentados en el oficio adjunto y firma de recibido. |
| | 03 | Almacena y mantiene en custodia los Kits de tarjetas recibidos. |
| | 04 | Ingresa al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 05 | Selecciona del Menú de Servicios Financieros Básicos, la opción de la Institución Bancaria correspondiente y posteriormente selecciona "Gestión de Tarjetas". |
| | 06 | Selecciona la opción "Recepción de tarjetas" y aparece la pantalla "Recepción de tarjetas en Sucursales". |
| | 07 | Selecciona las casillas de las tarjetas recibidas y al terminar da clic en "Registrar tarjetas". |
| | 08 | Verifica que todas las tarjetas recibidas se hayan registrado en el sistema informático. |
| | 09 | Selecciona "Regresar" y sale de la opción. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

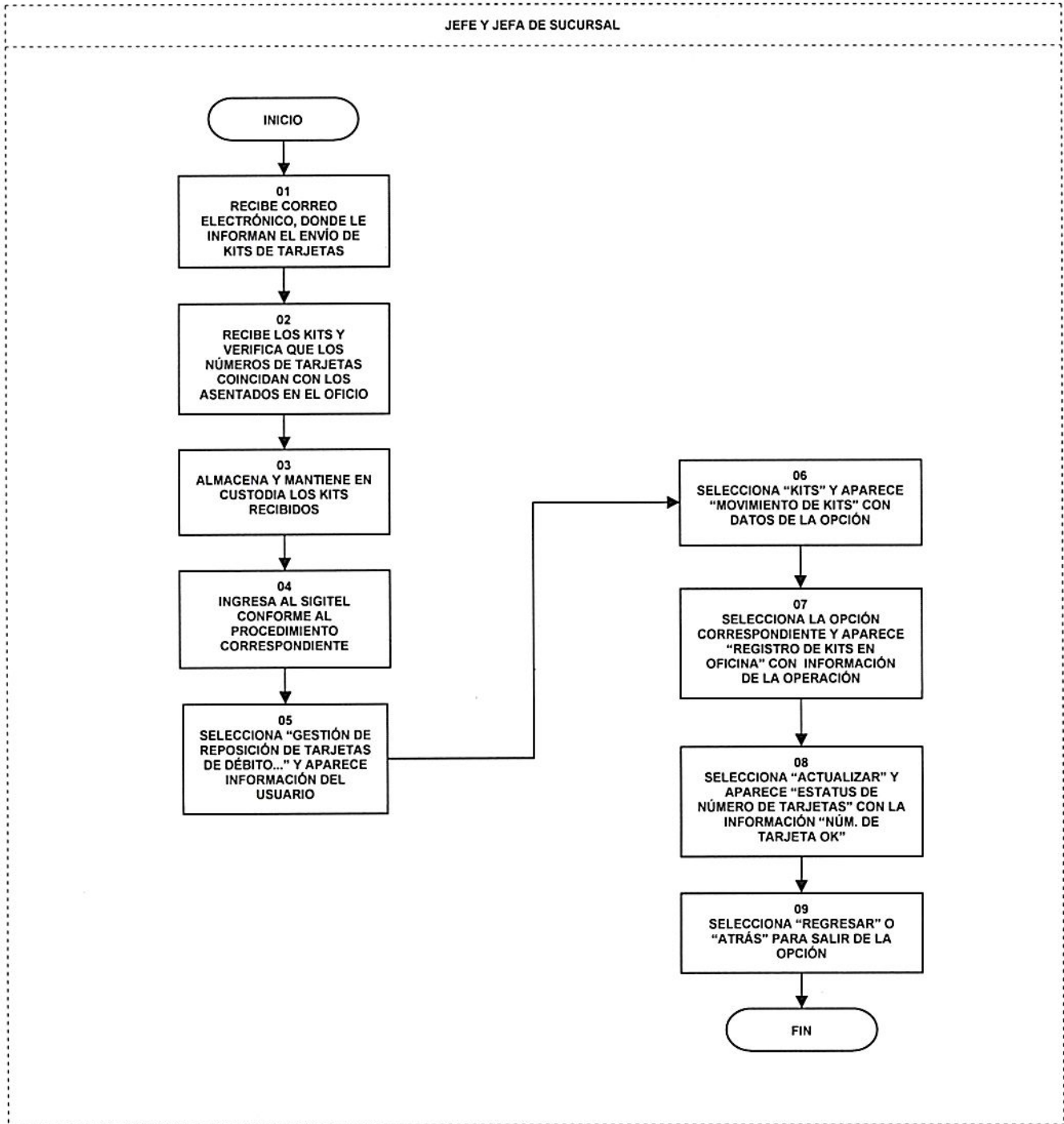
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

7.- Procedimiento de Registro de Kits de tarjetas.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

8.- Procedimiento de Gestión de Apertura de Cuenta de Débito Nivel 2.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|--|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Recibe al solicitante del servicio de "Gestión de Apertura de Cuenta de Débito Nivel 2" de la Institución Bancaria de la cual TELECOMM actúa como corresponsal bancario. |
| | 02 | Informa al solicitante que el servicio se proporciona a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria correspondiente. |
| | 03 | Requiere al solicitante una identificación autorizada vigente e informa del costo de la comisión por la apertura. |
| | 04 | Ingresa al sistema informático y selecciona del módulo de Servicios Financieros Básicos, la opción de la Institución Bancaria que corresponda. |
| | 05 | Selecciona la opción "Aperturas de Cuentas", aparece en la pantalla la mascarilla de captura. |
| | 06 | Captura los datos del solicitante requeridos en la pantalla. |
| | 07 | Selecciona el número de tarjeta a asignar al solicitante, <u>confirma los datos capturados</u> y da clic en "Enviar". |
| | 08 | Cobra la comisión correspondiente e imprime el comprobante de apertura de cuenta. |
| | 09 | Recaba los datos requeridos en el acuse de recibo y solicita la firma del solicitante en éste y el comprobante de apertura de cuenta. |
| | 10 | Firma el comprobante de apertura de cuenta, sella y entrega la copia del comprobante y del acuse de recibo junto con la identificación presentada. |
| | 11 | Entrega el sobre (kit) de la tarjeta asignada e informa que el número de identificación personal (NIP) de la tarjeta se encuentra dentro del sobre y que para la activación de la tarjeta deberá llamar al número telefónico de la Institución Bancaria. |
| | 12 | Notifica al cliente que aun cuando no esté activada la tarjeta podrá realizar depósitos o abonos a la misma. |
| | 13 | Aplica protocolo de atención al cliente en ventanilla para despedirse del cliente. |
| | 14 | Conserva los originales del comprobante de apertura de cuenta y del acuse de recibo y los archiva. |

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

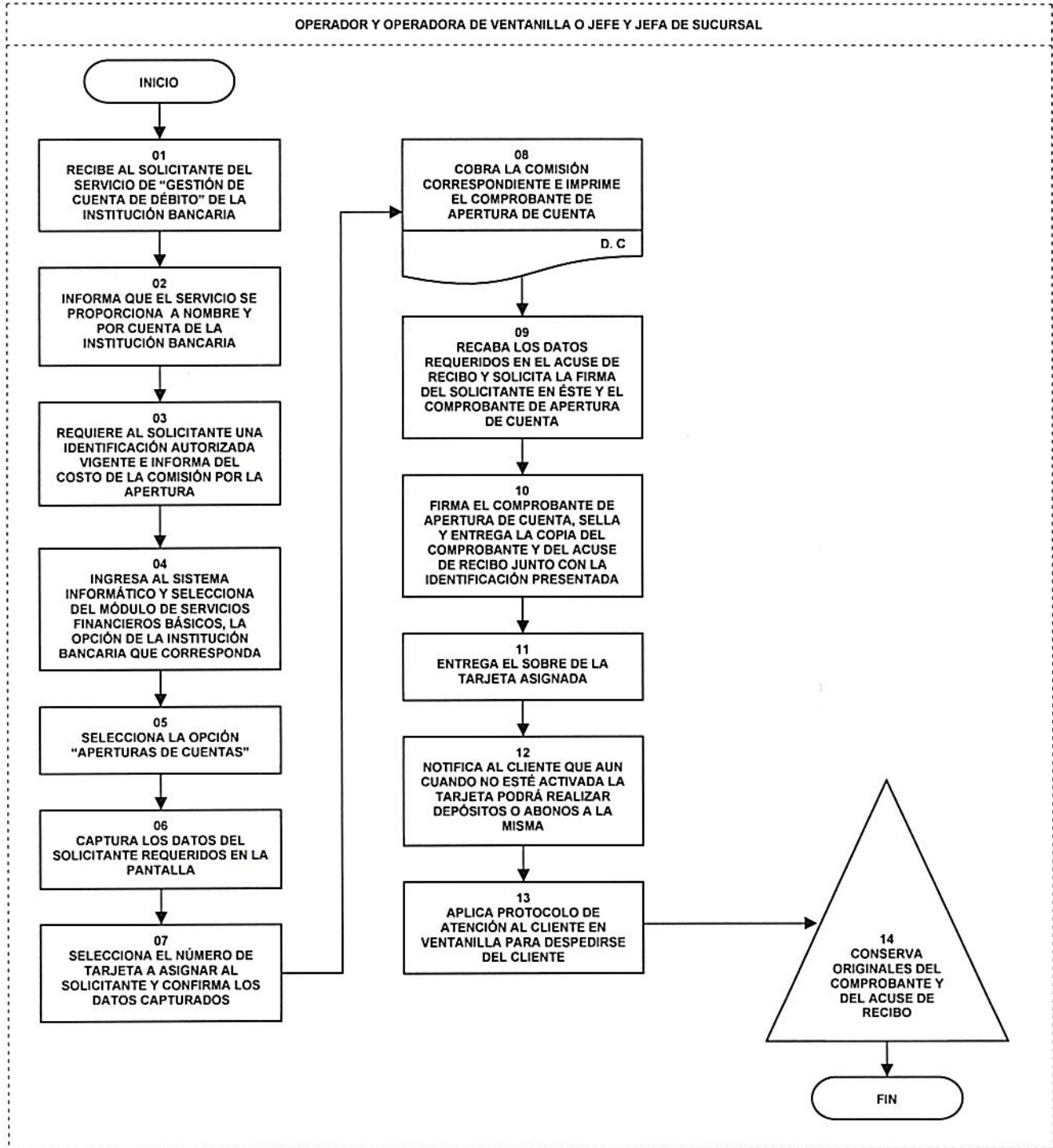
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

8.- Procedimiento de Gestión de Apertura de Cuenta de Débito Nivel 2.



| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022


| |
|---|
| NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS |
|---|

| |
|--|
| NÚMERO: TCM-4120-D01-22 |
|--|

9.- Procedimiento de Gestión de Reposición o Renovación de Cuenta de Débito Nivel 2.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|--|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Recibe al cliente que desea realizar una renovación o reposición de una tarjeta de débito nivel 2 de la Institución Bancaria de la cual TELECOMM actúa como corresponsal bancario. |
| | 02 | Informa al cliente que el servicio se proporciona a nombre y por cuenta de la Institución Bancaria correspondiente. |
| | 03 | Requiere al cliente una identificación autorizada vigente e informa que el costo de la comisión por este servicio será cargado a su cuenta. |
| | 04 | Ingresa al sistema informático y selecciona del módulo de Servicios Financieros Básicos, la opción de la Institución Bancaria que corresponda. |
| | 05 | Selecciona la opción "Reposición – Renovación de cuentas", da clic en "Enviar" y aparece en la pantalla el campo del folio a capturar. |
| | 06 | Captura el número de folio proporcionado por el cliente, da clic en "Enviar" y aparecen los datos del cliente en pantalla. |
| | 07 | Confirma los datos que aparecen en pantalla y los verifica contra la identificación presentada. |
| | 08 | Selecciona el número de tarjeta a asignar al cliente y da clic en "Confirmar transacción". |
| | 09 | Cobra la comisión correspondiente e imprime el comprobante de apertura de cuenta. |
| | 10 | Recaba los datos requeridos en el acuse de recibo y solicita la firma del solicitante en éste y el comprobante de apertura de cuenta. |
| | 11 | Firma el comprobante de apertura de cuenta, sella y entrega la copia del comprobante y del acuse de recibo junto con la identificación presentada. |
| | 12 | Entrega el sobre (kit) de la tarjeta asignada e informa que el número de identificación personal (NIP) de la tarjeta se encuentra dentro del sobre y que para la activación de la tarjeta deberá llamar al número telefónico de la Institución Bancaria. |

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

9.- Procedimiento de Gestión de Reposición o Renovación de Cuenta de Débito Nivel 2.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|--|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 13 | Notifica al cliente que aun cuando no esté activada la tarjeta podrá realizar depósitos o abonos a la misma. |
| | 14 | Aplica protocolo de atención al cliente en ventanilla para despedirse del cliente. |
| | 15 | Conserva los originales del comprobante de apertura de cuenta y del acuse de recibo y los archiva. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

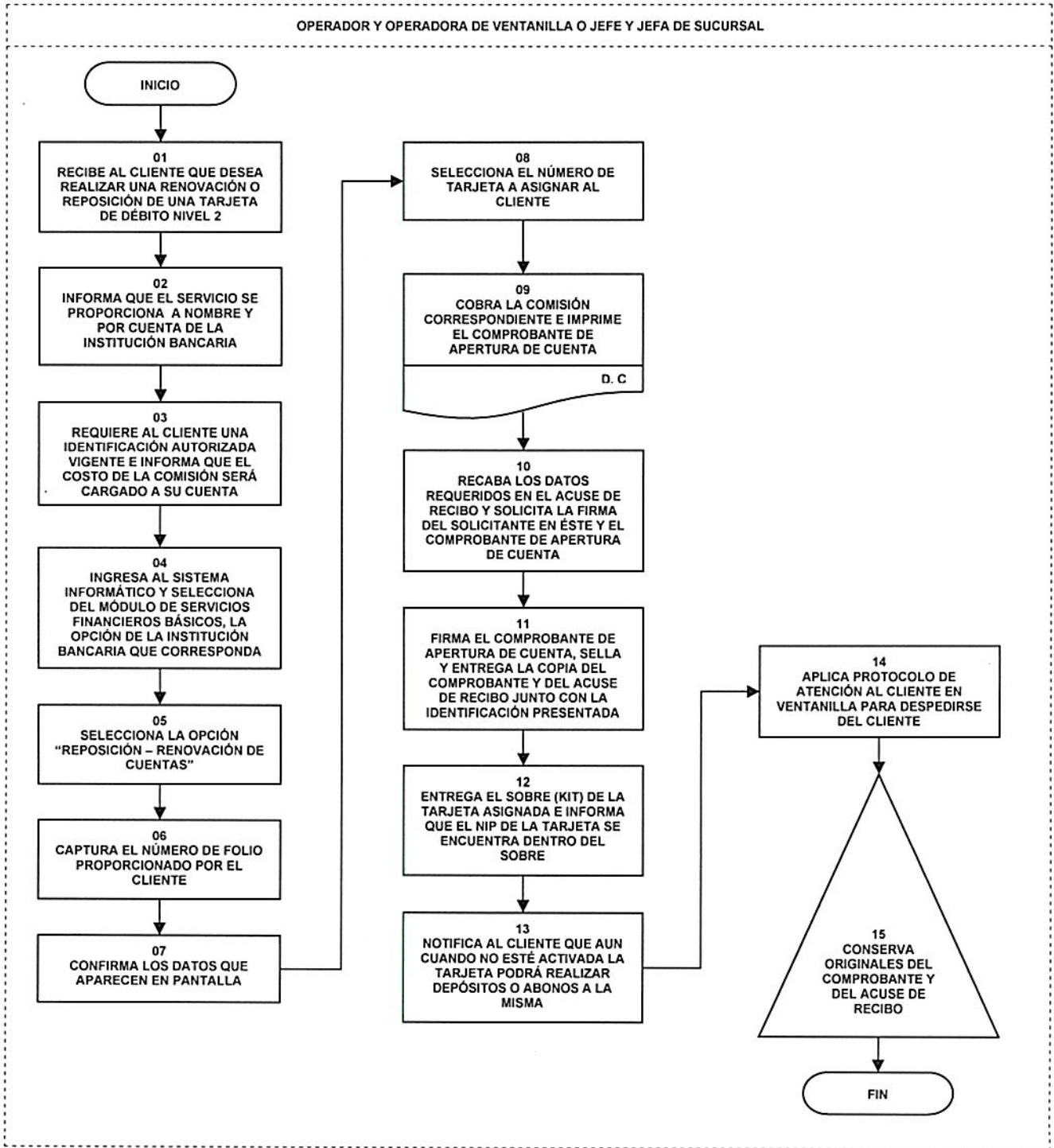
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

9.- Procedimiento de Gestión de Reposición o Renovación de Cuenta de Débito Nivel 2.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 J

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

F. CORTE DE CAJA DIARIO DEL OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de Federación el 14 de febrero de 2018.
Capítulo. VII, Art. 26 sobre las Atribuciones y Funciones de la Dirección de la Red de Sucursales (DRS).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la página <http://www.telecomm.gob.mx>
Última actualización 31 de octubre de 2018.
Página 79 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Regionales.
Página 80 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Estatales.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo V De las obligaciones de los servidores públicos de la Red Telegráfica, Artículo 22.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de Noviembre de 2006.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en el cierre y corte diario de caja del Operador y Operadora de Ventanilla, que estandaricen el proceso operativo en la Sucursal.

Políticas Específicas

1. Diariamente, el Operador y Operadora de Ventanilla deberán procesar, al finalizar su turno, el Corte de Caja e imprimirá las relaciones diarias de los servicios de Remesas de Dinero para Servicio Bancarios (Gestión de Cuentas de Débito, Abonos y Retiros) con el propósito de cotejar la información del sistema informático contra sus documentos soporte y el efectivo en caja.
2. Al finalizar el turno del último día hábil del mes, el Operador y Operadora de Ventanilla deberán procesar el Corte de Caja mensual e imprimirá las relaciones mensuales de los servicios de Remesas de Dinero para Servicio Bancarios (Abonos y Retiros) con el propósito de cotejar la información del sistema informático contra sus documentos soporte.
3. El Operador y Operadora de Ventanilla deberán integrar los documentos soporte, que se le entregan al Jefe y Jefa de Sucursal, de las relaciones diarias de Gestión de Cuentas de Débito, Abonos, Retiros y Consultas.

Área Responsable del Procedimiento

Sucursal Unipersonal y Multipersonal

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

10.- Procedimiento de Corte de Aperturas del Operador y Operadora de Ventanilla.

| Responsable | No. | Actividad |
|------------------------------------|-----|--|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA | 01 | Ingresar al Sigitel en Línea, al finalizar el turno, conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Selecciona la opción "Corte por Operador de Aperturas", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los campos del formato "Corte operador aperturas". |
| | 03 | Captura los datos requeridos y da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los datos de la "Gestión de Cuenta de Débito/Corte por Operador". |
| | 04 | Selecciona "Imprimir" y obtiene el Reporte "Gestión de Cuenta de Débito/Corte por Operador". |
| | 05 | Selecciona "Regresar" o "Atrás" y sale de la opción. |
| | 06 | Archiva Reporte impreso. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

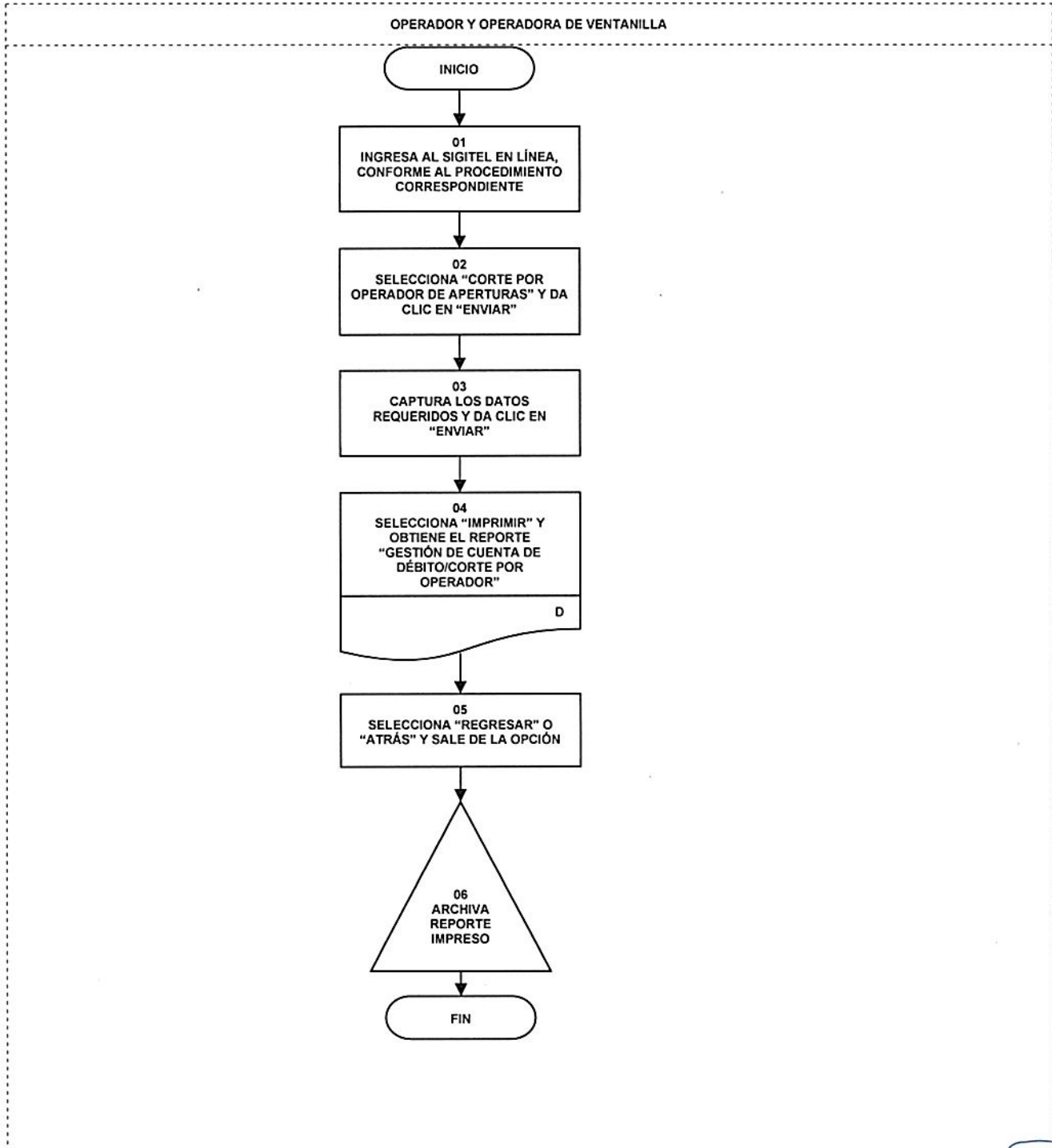
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 *J*

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

10.- Procedimiento de Corte de Aperturas del Operador y Operadora de Ventanilla.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

11.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Depósitos del Operador y Operadora de Ventanilla.

| Responsable | No. | Actividad |
|------------------------------------|-----|---|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA | 01 | Ingresa al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Selecciona la opción "Corte Operador Depósitos", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los campos correspondientes al "Corte del Operador Depósitos". |
| | 03 | Selecciona el tipo de corte deseado. |
| | 04 | No desea el Corte Diario, selecciona la opción "NO", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los datos de la "Remesa de Dinero para Abono en Cuenta / Corte Mensual de Depósitos del Operador". |
| | 05 | Si desea el Corte Diario, selecciona la opción "Si", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los datos de la "Remesa de Dinero para Abono en Cuenta / Corte Diario de Depósitos del Operador". |
| | 06 | Imprime el reporte "Remesa de Dinero para Abono en Cuenta / Corte (DIARIO O MENSUAL) de Depósitos del Operador". |
| | 07 | Selecciona "Regresar" o "Atrás" para salir de la opción. |
| | 08 | Archiva Reporte impreso. |
| | | CONCLUYE PROCEDIMIENTO. |

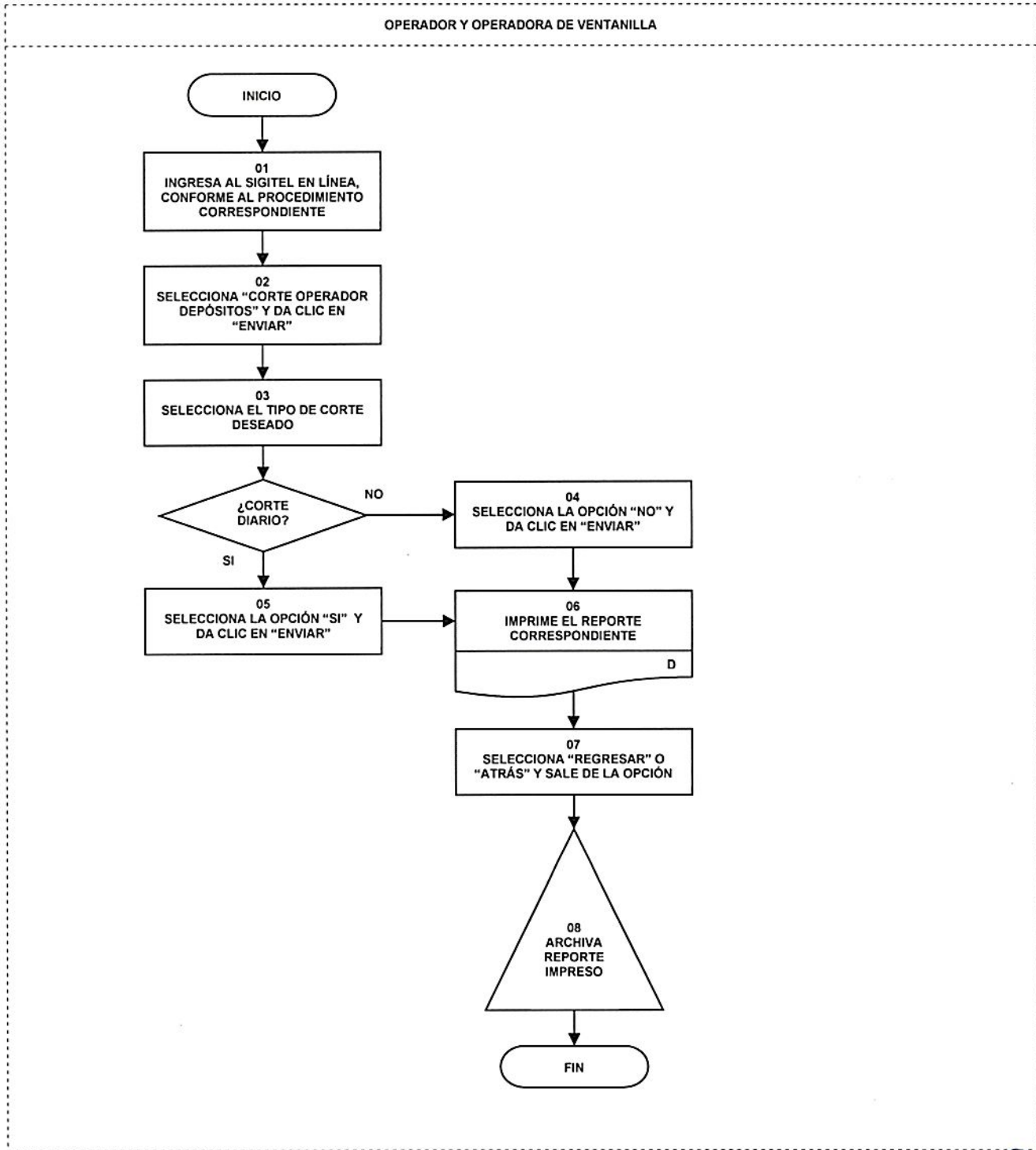
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

11.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Depósitos del Operador y Operadora de Ventanilla.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

12.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Retiros del Operador y Operadora de Ventanilla.

| Responsable | No. | Actividad |
|------------------------------------|-----|--|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA | 01 | Ingresa al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Selecciona la opción "CORTE OPERADOR RETIROS", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los campos correspondientes al "Corte del Operador Retiros". |
| | 03 | Selecciona el tipo de corte deseado. |
| | 04 | No desea Corte Mensual, selecciona la opción "No", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con la información de la "Remesa de Dinero para Retiro en Cuenta/ Corte Diario de Retiros del Operador". |
| | 05 | Si desea Corte Mensual, selecciona la opción "Si", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los campos correspondientes a la "Remesa de Dinero para Retiro en Cuenta/ Corte Mensual de Retiros del Operador". |
| | 06 | Selecciona "Imprimir" y obtiene el reporte "Remesa de Dinero para Retiro en Cuenta / Corte (Diario o Mensual) de Retiros del Operador. |
| | 07 | Selecciona "Regresar" o "Atrás" y sale de la opción. |
| | 08 | Archiva Reporte impreso. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

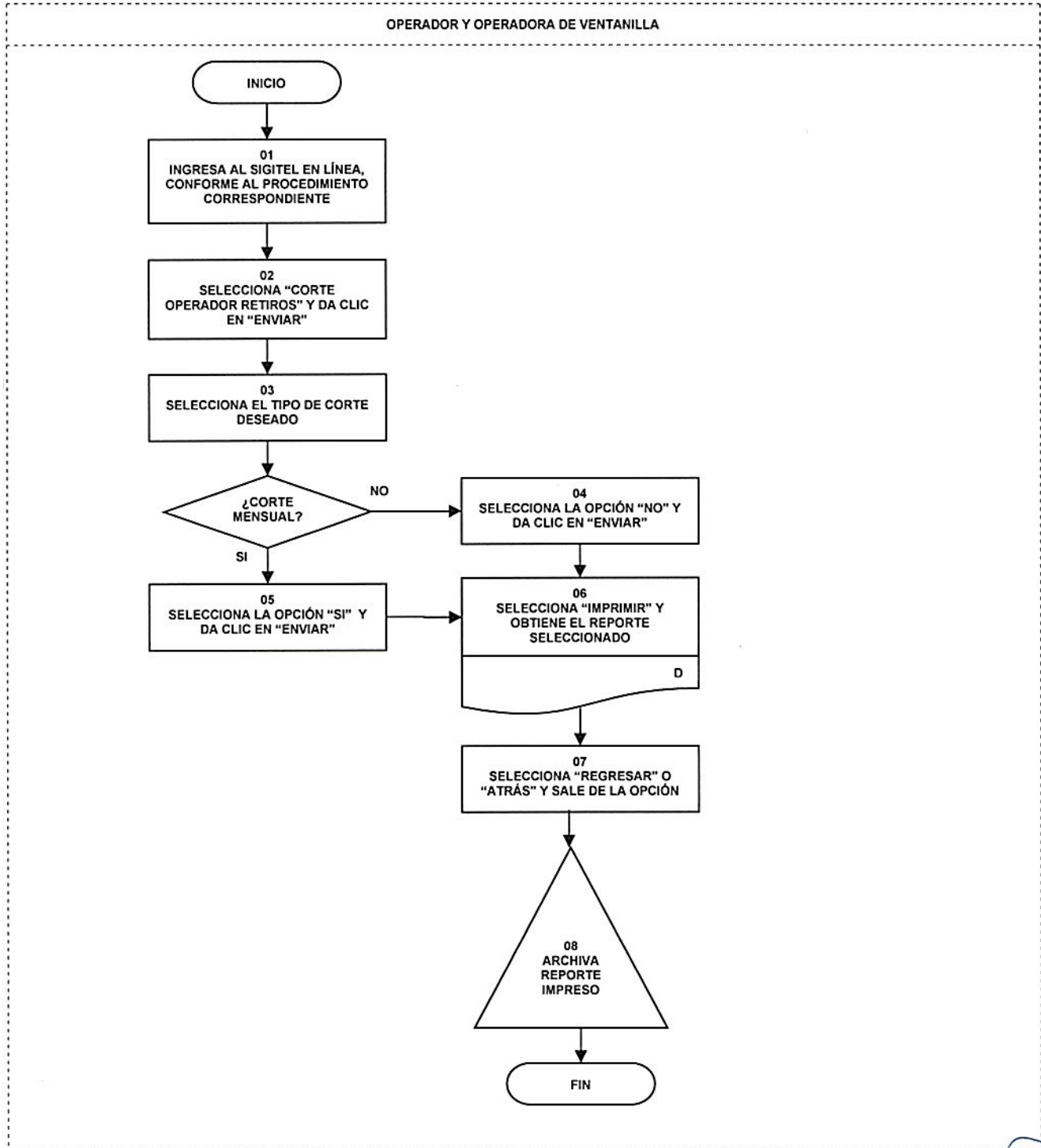
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

12.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Retiros del Operador y Operadora de Ventanilla.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

**G. CIERRE DEL SERVICIO DE REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS EN LA
SUCURSAL**

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de Federación el 14 de febrero de 2018.
Capítulo. VII, Art. 26 sobre las Atribuciones y Funciones de la Dirección de la Red de Sucursales (DRS).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la página <http://www.telecomm.gob.mx>
Última actualización 31 de octubre de 2018.
Página 79 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Regionales.
Página 80 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Estatales.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo V De las obligaciones de los servidores públicos de la Red Telegráfica, Artículo 22.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de Noviembre de 2006.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en el cierre de actividades del día, que estandaricen el proceso operativo en la Sucursal.

Políticas Específicas

1. Invariablemente, el Jefe y Jefa de Sucursal procesarán en el sistema informático el "Corte de Caja", diario y mensual verificando que la información generada coincida con los movimientos registrados por cada Operador y Operador de Ventanilla. El corte diario se realizará al terminar el turno de la Sucursal y el corte mensual se elaborará al finalizar el turno del último día hábil del mes.
2. El "Corte de Caja Diario" forma parte de los documentos soporte que el Jefe y Jefa de Sucursal deberán entregar al Gerente Regional o Estatal para su cierre.

Área Responsable del Procedimiento

Sucursal Unipersonal y Multipersonal

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

13.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Aperturas en la Sucursal.

| Responsable | No. | Actividad |
|--------------------------------|-----|---|
| JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Ingresa al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Selecciona la opción "Corte de la Sucursal Apertura", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los campos del "Corte de Sucursal Aperturas". |
| | 03 | Captura los datos en los campos correspondientes, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con la información de la "Gestión de Cuenta de Débito/ Corte por Sucursal". |
| | 04 | Selecciona "Imprimir" y obtiene el Reporte de "Gestión de Cuenta de Débito / Corte por Sucursal". |
| | 05 | Selecciona "Regresar" o "Atrás" y sale de la opción. |
| | 06 | Archiva la impresión del Reporte. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

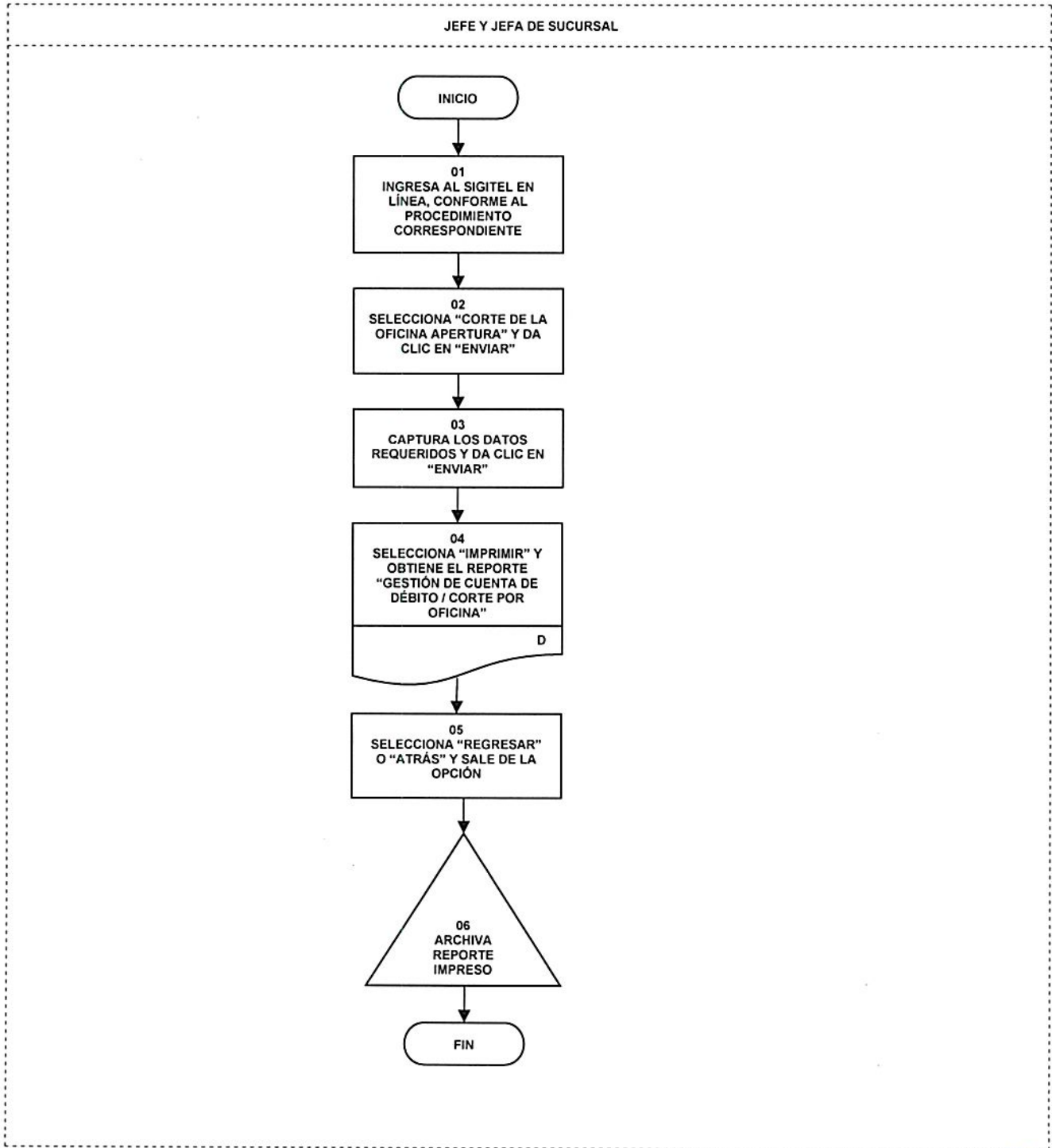
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

13.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Aperturas en la Sucursal.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 *S*

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

14.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Depósitos en la Sucursal.

| Responsable | No. | Actividad |
|--------------------------------|-----|---|
| JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Ingresa al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Selecciona la opción "Corte de la Oficina Depósitos", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los campos del "Corte de la Sucursal depósitos". |
| | 03 | Selecciona el tipo de Corte deseado. |
| | 04 | No desea el Corte Mensual, selecciona la opción "Corte Diario", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con la información de la "Remesa de Dinero para Abono en Cuenta/ Corte Diario de Depósitos por Sucursal". |
| | 05 | Si desea el Corte Mensual, selecciona la opción "Corte Mensual", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con la información de la "Remesa de Dinero para Abono en Cuenta/ Corte Mensual de Depósitos por Sucursal". |
| | 06 | Selecciona "Imprimir" y obtiene el reporte "Remesa de Dinero para Abono en Cuenta/ Corte (Diario o Mensual) de Depósitos por Sucursal". |
| | 07 | Selecciona "Regresar" o "Atrás" y sale de la opción. |
| | 08 | Archiva la impresión del Reporte seleccionado. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

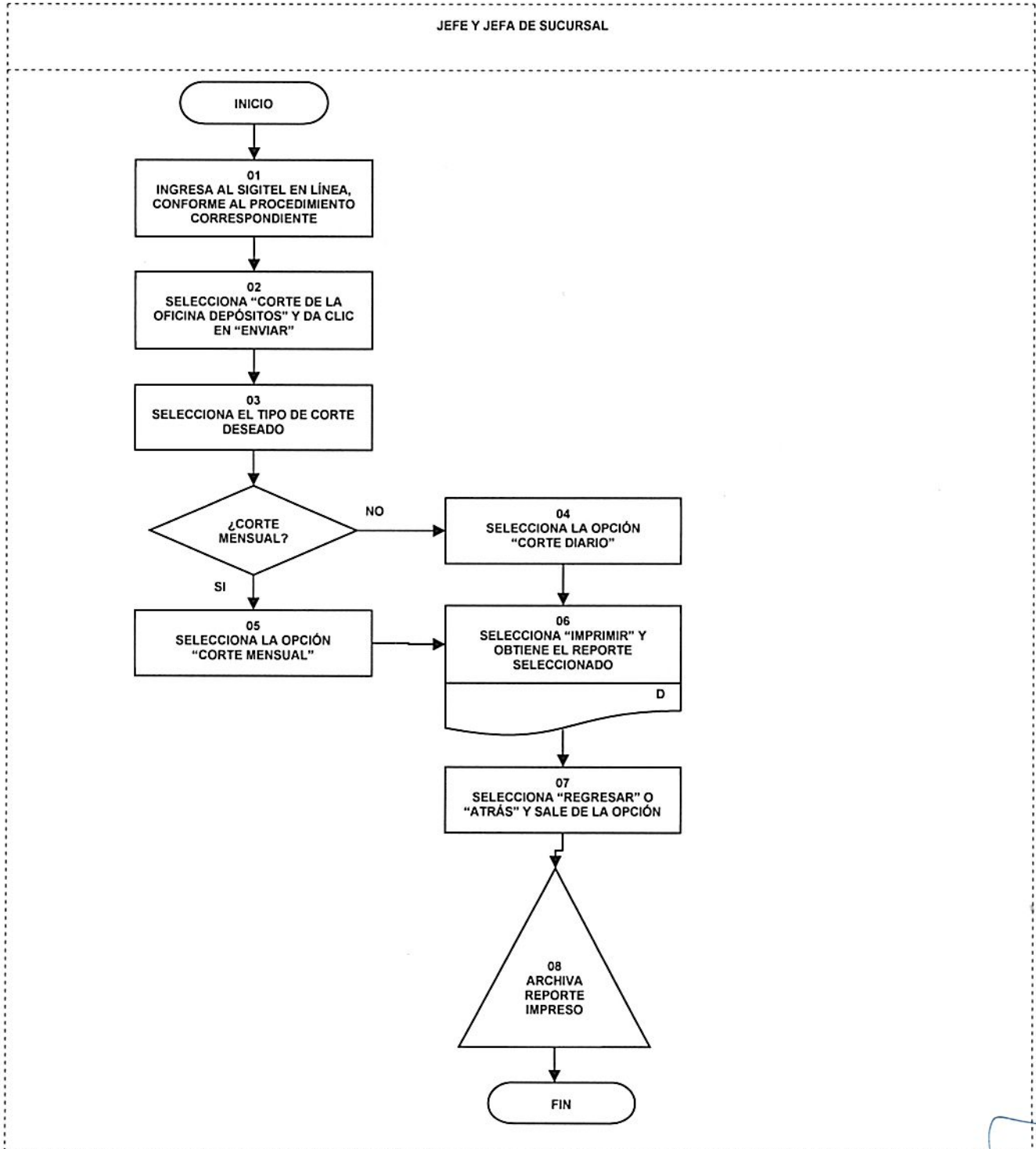
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

14.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Depósitos en la Sucursal.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 *J*

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

15.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Retiros en la Sucursal.

| Responsable | No. | Actividad |
|--------------------------------|-----|--|
| JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Ingresa al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Selecciona la opción "Corte de la Oficina Retiros", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los campos correspondientes al "Corte de la Sucursal Retiros". |
| | 03 | Selecciona el tipo de corte deseado. |
| | 04 | No desea Corte Mensual, selecciona la opción "Corte Diario", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con la información de la "Remesa de Dinero para Retiro en Cuenta/ Corte Diario de Retiros por Sucursal". |
| | 05 | Si desea Corte Mensual, selecciona la opción "Corte Mensual", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con la información de la "Remesa de Dinero para Retiro en Cuenta / Corte Mensual de Retiros por Sucursal". |
| | 06 | Selecciona "Imprimir" y obtiene el reporte de "Remesa de Dinero para Retiro en Cuenta / Corte (Diario o Mensual) de Retiros por Sucursal". |
| | 07 | Selecciona "Regresar" o "Atrás" y sale de la opción. |
| | 08 | Archiva impresión del Reporte seleccionado. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

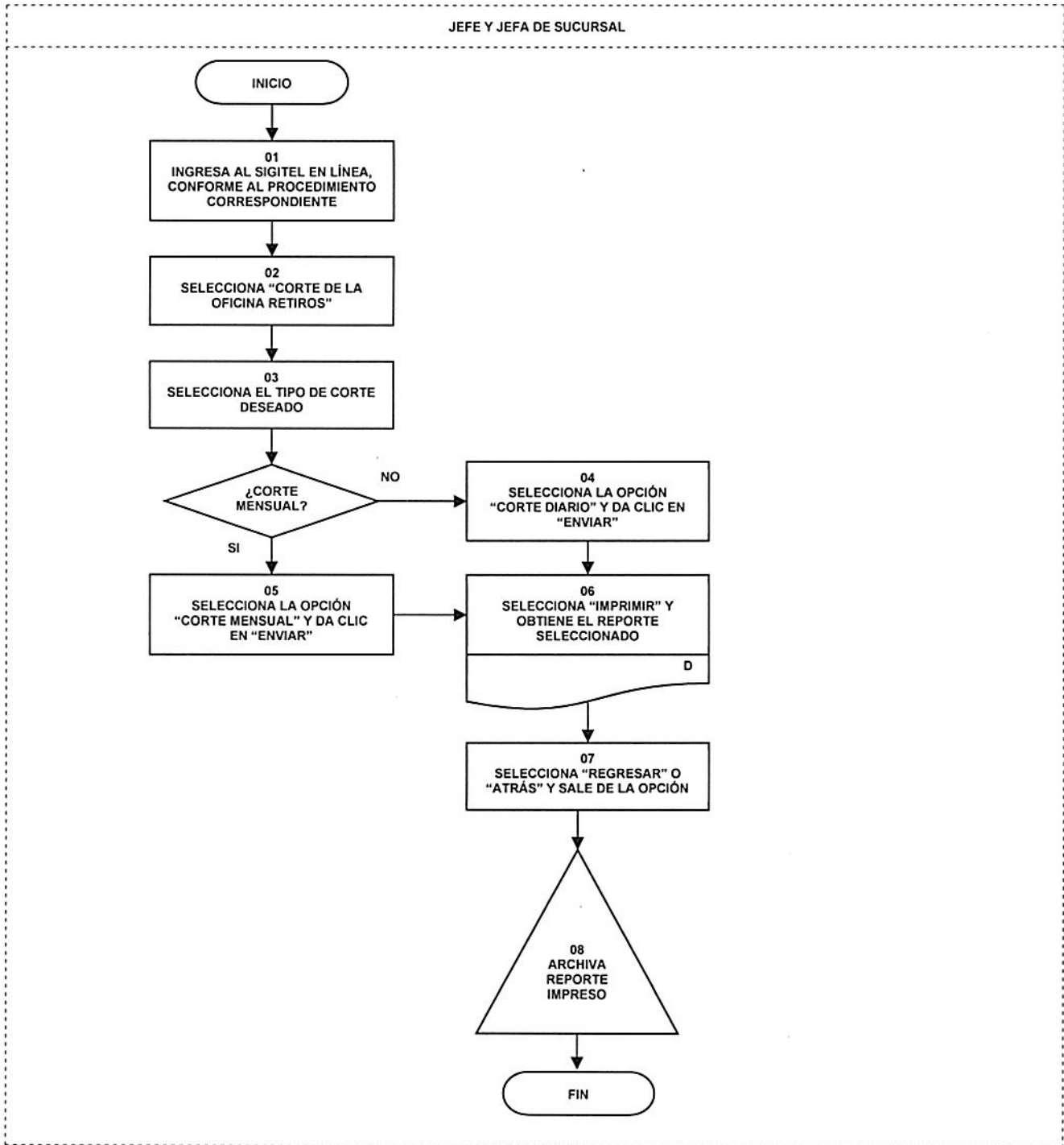
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 Nov. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

15.- Procedimiento de Corte Diario y Mensual de Retiros de la Sucursal.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

H. REPORTE ESTADÍSTICO DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de Federación el 14 de febrero de 2018.
Capítulo. VII, Art. 26 sobre las Atribuciones y Funciones de la Dirección de la Red de Sucursales (DRS).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la página <http://www.telecomm.gob.mx>
Última actualización 31 de octubre de 2018.
Página 79 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Regionales.
Página 80 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Estatales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Política General 7.
Registrado el 22 de AGOSTO de 2012.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
Función 3 de la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales.
Registrado el 28 de noviembre de 2012.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse para la generación de los Reportes Estadísticos de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios por Estado, a fin de estandarizar los procesos de control a nivel Estatal y Regional.

Políticas Específicas

1. La Coordinación de Operación de la Red de Sucursales deberá realizar mensualmente, los Reportes Estadísticos de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios conforme a las operaciones registradas en las Sucursales de su jurisdicción; utilizará estos Reportes para verificar la productividad y rentabilidad de las Sucursales de la Gerencia Regional o Estatal correspondiente.
2. Será responsabilidad de los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales, asegurarse de que se generen los reportes estadísticos con la información relativa a las operaciones registradas en las Sucursales de su jurisdicción, por lo que, bajo ninguna circunstancia la información relativa a una Región o Estado podrá ser diferentes a los de su titularidad.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

3. Los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales deberán supervisar que los Coordinadores de Operación de la Red de Sucursales y de Finanzas de su adscripción, generen los reportes estadísticos de las operaciones realizadas en las Sucursales de su jurisdicción, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente inmediato, para la toma de decisiones correspondiente.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Operación de la Red de Sucursales
Coordinación de Finanzas

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 *J*

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

16.- Procedimiento de Reporte Estadístico de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios.

| Responsable | No. | Actividad |
|---|-----|---|
| LA COORDINACION DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES O COORDINACION DE FINANZAS | 01 | Ingresa, diariamente, al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Selecciona la opción "Estadístico", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los datos del formato "Estadístico". |
| | 03 | Selecciona la opción deseada, da clic en "Enviar" y aparece la pantalla con los datos del Reporte seleccionado de la Remesa de Dinero para Servicios Bancarios. |
| | 04 | Imprime el Reporte seleccionado. |
| | 05 | Selecciona "Regresar" o "Atrás" para salir de la opción. |
| | 06 | Archiva la impresión del Reporte. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

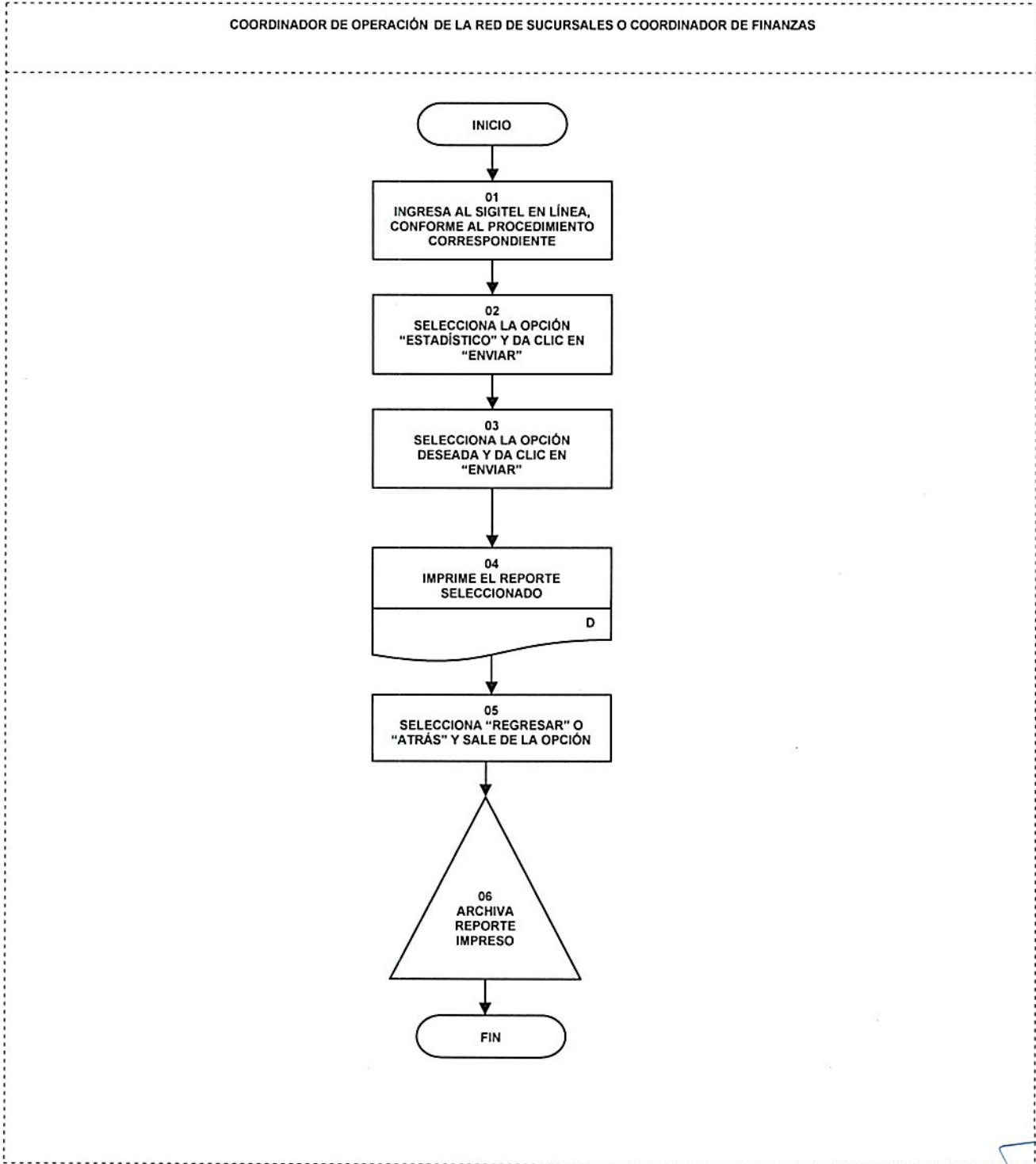
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

16.- Procedimiento de Reporte Estadístico de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 J

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

I. PROCEDIMIENTOS AUXILIARES DE LA OPERACIÓN

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Publicado en el Diario Oficial de Federación el 14 de febrero de 2018.
Capítulo. VII, Art. 26 sobre las Atribuciones y Funciones de la Dirección de la Red de Sucursales (DRS).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en la página <http://www.telecomm.gob.mx>
Última actualización 31 de octubre de 2018.
Página 79 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Regionales.
Página 80 numerales 1 al 10 de las funciones de las Gerencias Estatales.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de Noviembre de 2006.
Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 7.
- **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO.**
Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2005.
(Modificadas mediante Resoluciones publicadas en el DOF el 01 de AGOSTO de 2016).
Artículos 318 y 319.
- **CONTRATOS DE COMISIÓN MERCANTIL CON LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.**
Anexo Operativo.
Los vigentes.
- **CIRCULARES TELEGRÁFICAS.**
Las vigentes.

Objetivo Específico

Establecer las políticas y los procedimientos que deberán observarse en los procesos auxiliares en la Sucursal, que estandaricen el proceso operativo en la misma.

Políticas Específicas

1. Los titulares de las Gerencias Regionales o Estatales, Jefes de Sucursal y Operadores de Ventanilla, podrán desarrollar los procedimientos auxiliares de la operación, que les permitirá resolver situaciones extraordinarias en el procesamiento de servicios de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios.
2. La Coordinación de Servicios Financieros Básicos adscrito a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, podrá realizar "ajustes" en la base de datos en el sistema informático, previa solicitud, que se originan por problemas técnicos o aclaraciones de operaciones incorrectas realizadas en las Sucursales, después de solicitar a la Institución Bancaria la autorización en

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

términos del Contrato Mercantil vigente. Este ajuste en el sistema informático permite que la contabilidad del día en que se originó el problema, permanezca sin alteración ya que al efectuarlo se origina una partida que elimina la diferencia inicial; lo que se denomina como Contrapartida.

3. Los ajustes se realizarán cuando el sistema informático muestre los siguientes errores, con las siguientes características:
 - Errores del Sistema informático. Son generados al exceder los tiempos de respuesta al efectuar alguna transacción o problemas de comunicación (Time out).
 - Errores Operativos.- son generados por el Operador y Operadora de Ventanilla, siendo los más usuales la duplicación de movimientos y errores en la captura de las cuentas.
4. La Coordinación de Operación de la Red de Sucursales comunicará vía correo electrónico, la solicitud de ajuste a la Coordinación de Servicios Financieros Básicos, adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios con la siguiente información:
 - Registro de Sucursal
 - Institución Bancaria a la que corresponde el servicio
 - Folio asignado por el Sigitel en línea
 - Importe del Ajuste
 - Fecha de operación
 - Monograma del Operador
 - Descripción del motivo del ajuste
5. La Gerencia Regional o Estatal mediante la Coordinación de Operación de la Red de Sucursales y la Coordinación de Finanzas, deberán llevar un control de los ajustes realizados por Sucursal e informar mensualmente a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Operación de la Red de Sucursales
Coordinación de Servicios Financieros Básicos (Con adscripción a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios)
Sucursal Unipersonal y Multipersonal.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 J


NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

17.- Procedimiento de Reimpresión de Comprobante.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|---|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Ingresa al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Selecciona la opción "Reimprimir Comprobante", da clic en "Enviar", aparece la pantalla "Reimprimir Comprobante" y captura número de folio correspondiente. |
| | 03 | Selecciona la opción deseada: "Gestión de Cuenta de Débito" o "Depósitos" o "Reposición de Tarjeta" y da clic en "Enviar". |
| | 04 | Selecciona "Imprimir" y obtiene la Reimpresión del Comprobante seleccionado. |
| | 05 | Selecciona "Regresar" o "Atrás" y sale de la opción. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

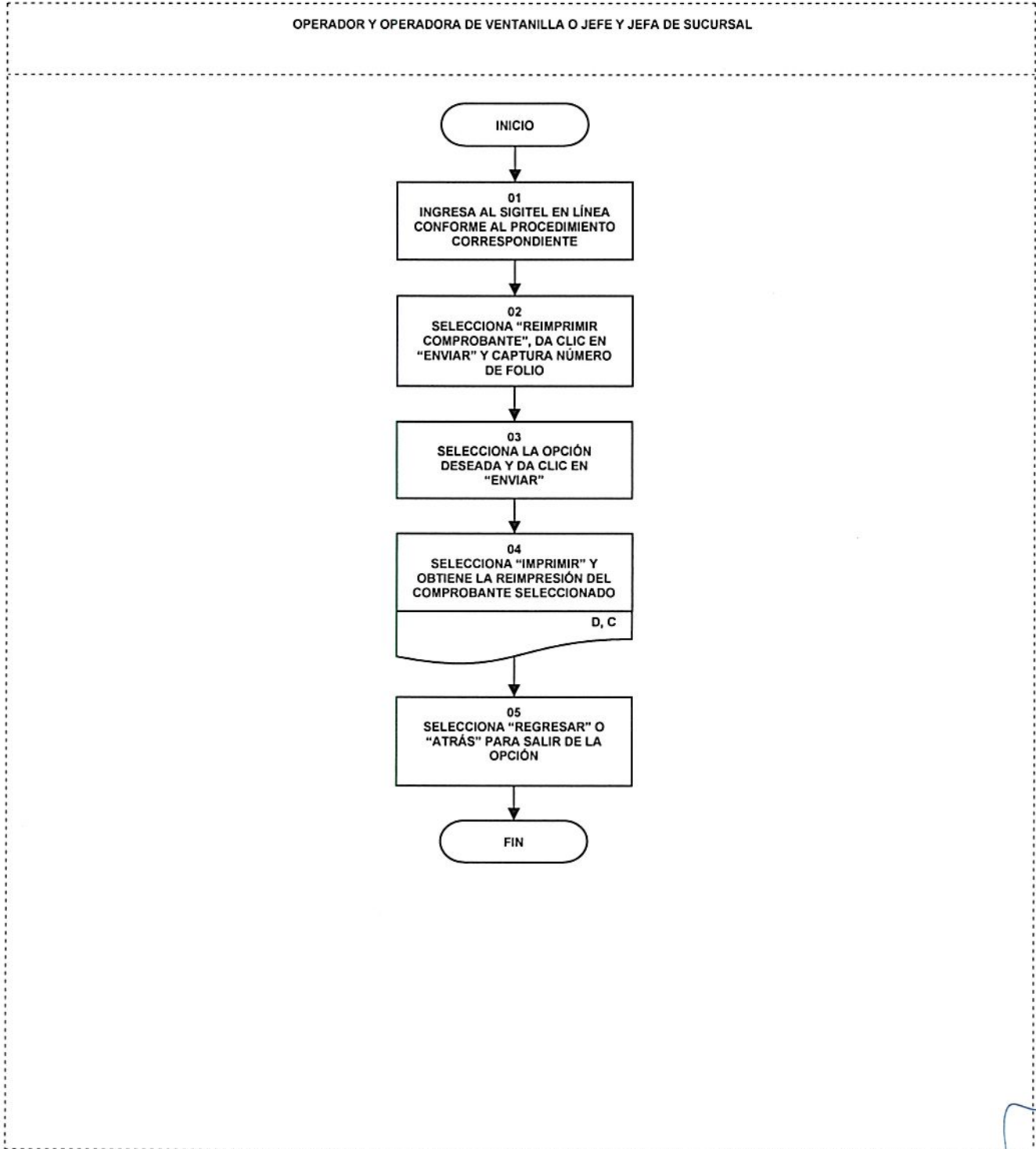
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

17.- Procedimiento de Reimpresión de Comprobante.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 5

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

18.- Procedimiento de Reimpresión de Comprobante de Retiro.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|---|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Ingresa al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Selecciona la opción "Reimprimir Comprobante Retiro", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "Reimprimir Comprobante". |
| | 03 | Captura el "Número de Folio de TELECOMM" del Comprobante a reimprimir. |
| | 04 | Selecciona "Reimprimir" y aparece la pantalla "Reimpresión" del Comprobante solicitado. |
| | 05 | Selecciona "Imprimir" y obtiene la impresión del comprobante. |
| | 06 | Selecciona "Regresar" o "Atrás" para salir de la opción. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

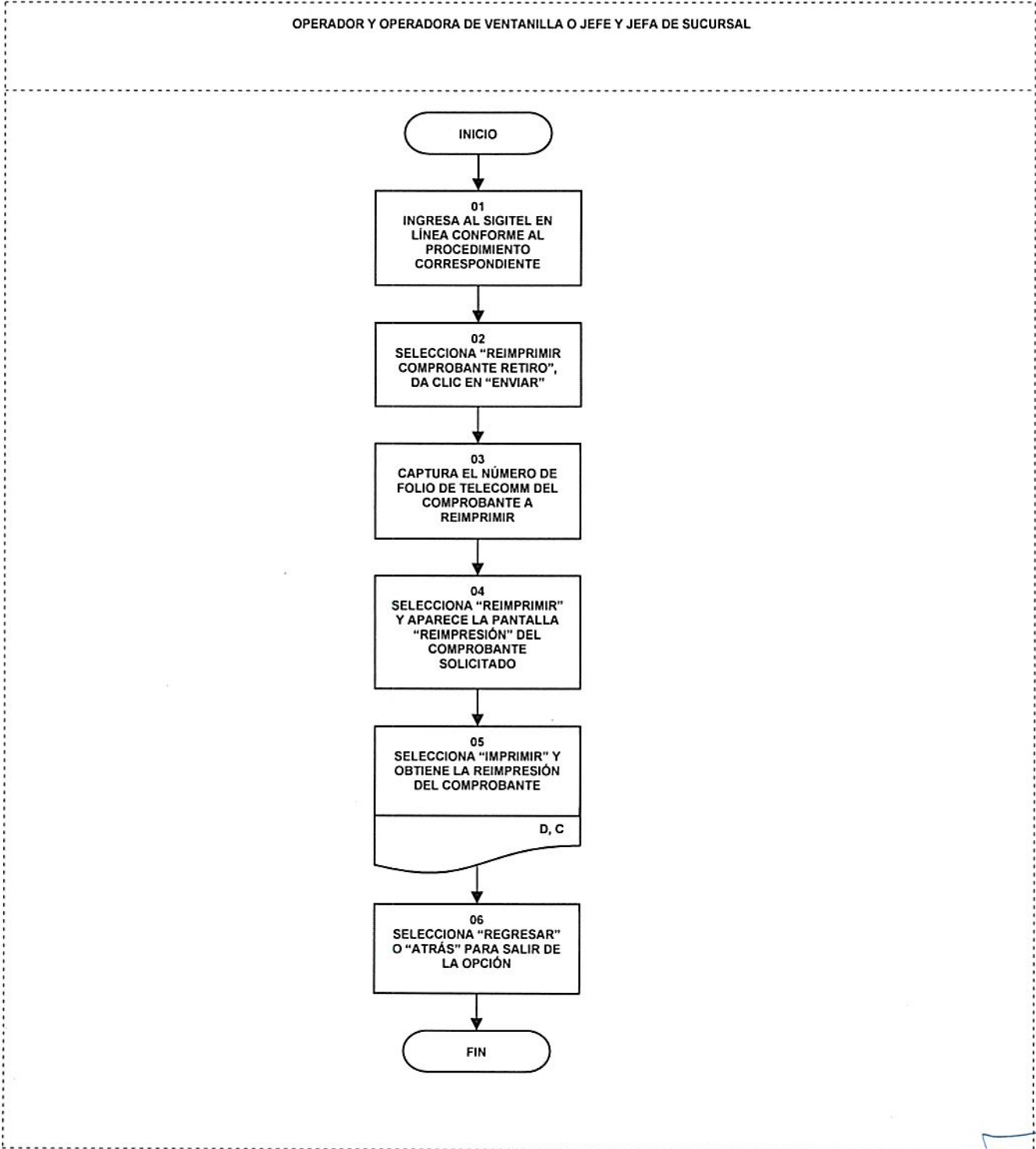
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV, 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

18.- Procedimiento de Reimpresión de Comprobante de Retiro.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

19.- Procedimiento de Solicitud de Aclaración.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|--|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Ingresa al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Captura los datos requeridos en los campos de la pantalla de "ACLARACIONES TELECOMM-INSTITUCIÓN BANCARIA", a partir del renglón de "Categoría". |
| | 03 | Da clic en "Continuar" y aparece la "Carta Acuse y Compromiso de Aclaración". |
| | 04 | Coloca una hoja blanca tamaño carta en la impresora y da clic en "Imprimir". |
| | 05 | Firma y estampa sello fechador de la Sucursal y entrega "Carta Acuse y Compromiso de Aclaración" al Cuentahabiente. |
| | 06 | Indica que en la Carta se muestra el Folio y fecha de solución asignados por el sistema de la Institución Bancaria, para que acuda con estos datos nuevamente a la Sucursal a consultar su aclaración. |
| | 07 | Sale de la opción y se despide del Cuentahabiente. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

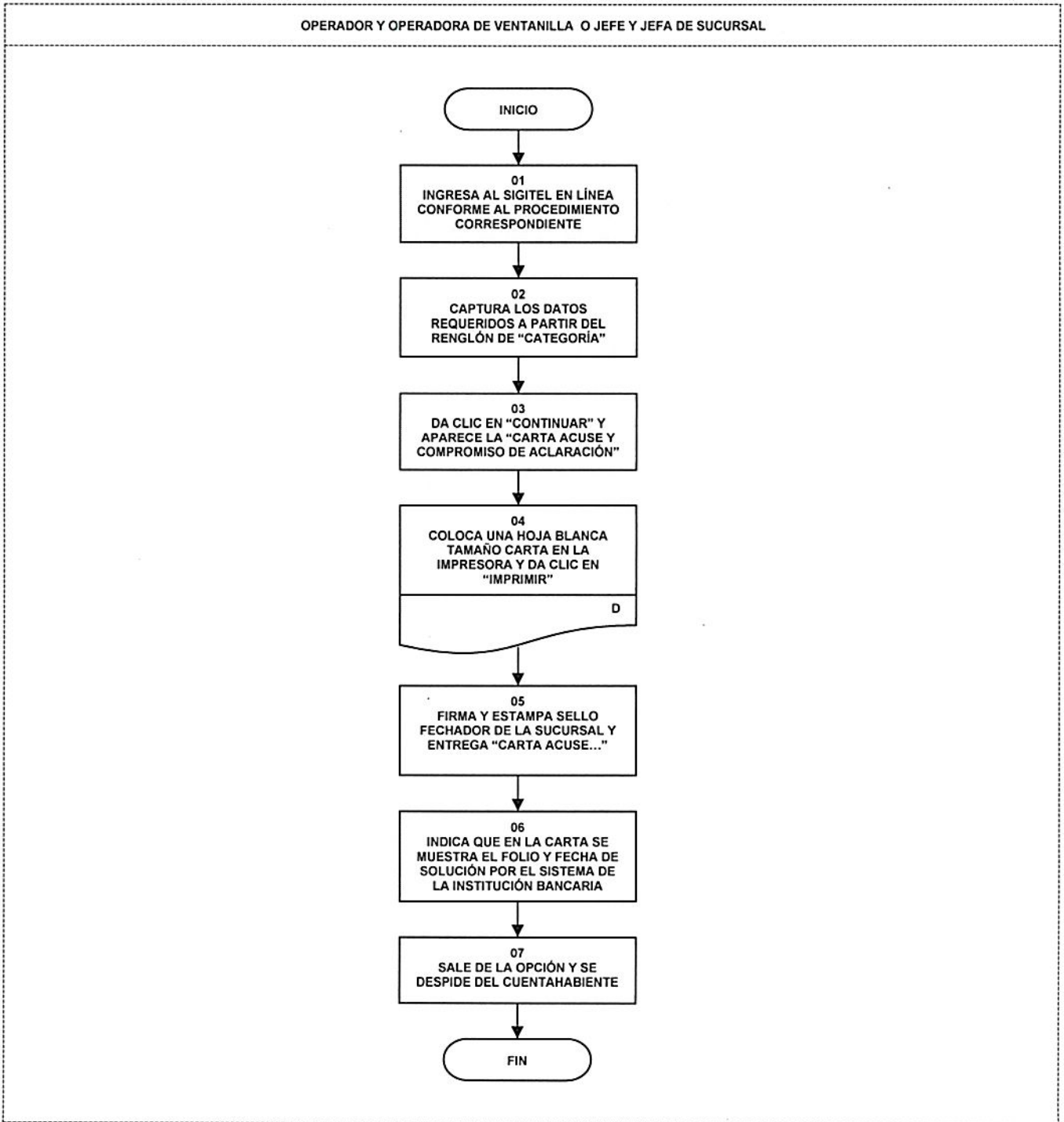
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

19.- Procedimiento de Solicitud de Aclaración.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 Nov. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

20.- Procedimiento de Consulta de Aclaraciones.

| Responsable | No. | Actividad |
|--|-----|--|
| OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA O JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Ingresar al Sigitel en Línea conforme al procedimiento correspondiente. |
| | 02 | Recibe al Cuentahabiente que desea realizar una consulta de una aclaración solicitada. |
| | 03 | Solicita su número de Folio y lo captura en el primer recuadro de la pantalla de ACLARACIONES TELECOMM-INSTITUCIÓN BANCARIA. |
| | 04 | Deja en blanco los demás recuadros, da clic en "Continuar" y el sistema informático muestra los Datos Recibidos por la Institución Bancaria. |
| | 05 | Informa el último estatus de la Aclaración solicitada al Cuentahabiente. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO. | | |

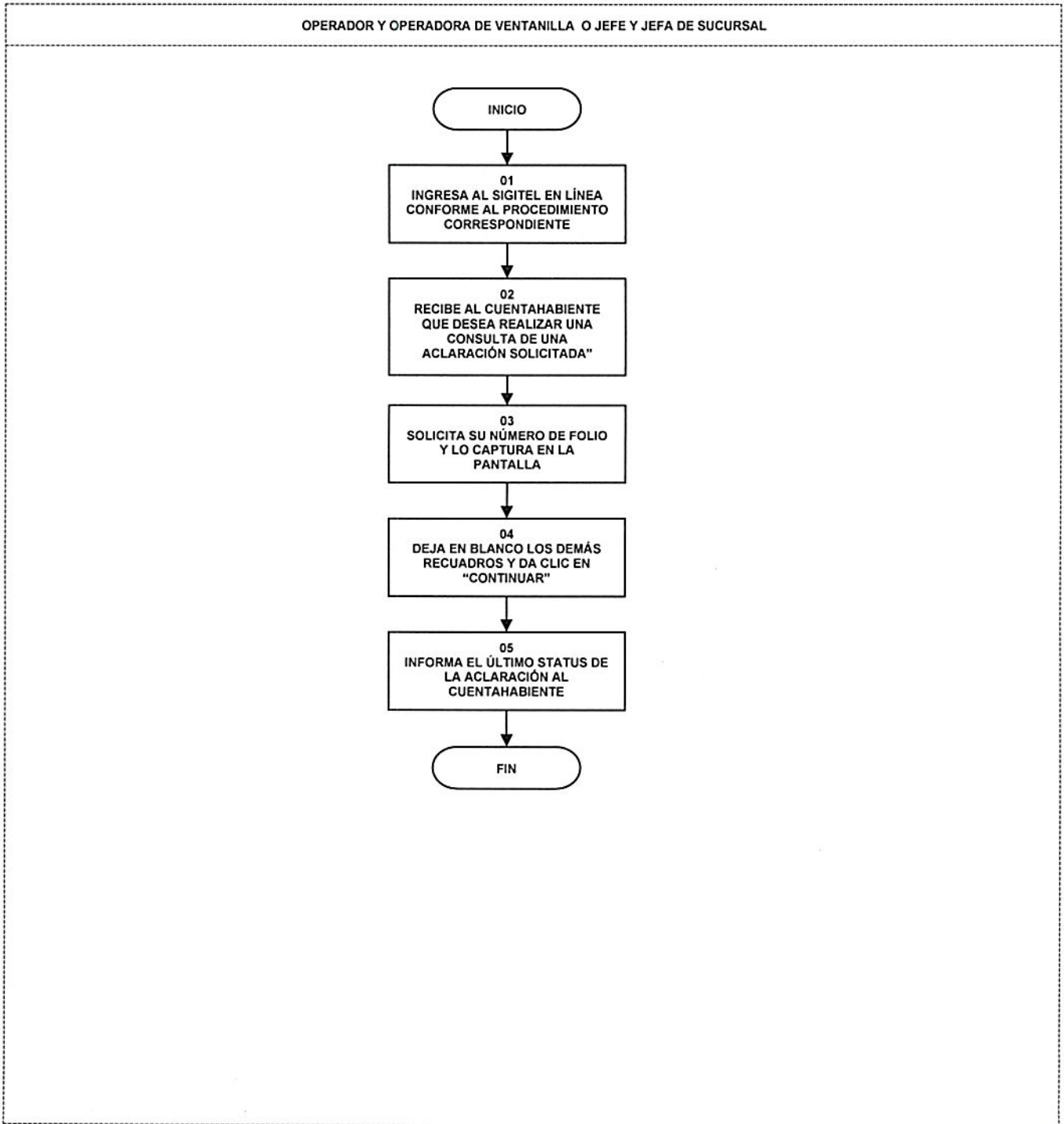
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

20.- Procedimiento de Consulta de Aclaraciones.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

21.- Procedimiento de Ajuste de Servicios Financieros Bancarios.

| Responsable | No. | Actividad |
|---|---|--|
| JEFE Y JEFA DE SUCURSAL | 01 | Detecta una operación incorrecta del servicio de remesas de dinero para servicios bancarios, por un error operativo o en el sistema informático. |
| | 02 | Envía aviso, por teléfono y correo electrónico, al Coordinador de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Regional o Estatal, para la solicitud de recuperación del importe de la operación, con los requisitos necesarios, con copia para el Coordinador de Servicios Financieros Básicos adscrito a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios. |
| COORDINACION DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES | 03 | Notifica, mediante correo electrónico, a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, con copia para la Coordinación de Servicios Financieros Básicos, adscrita a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, la solicitud de recuperación de la operación, con la información requerida. |
| COORDINACION DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS | 04 | Recibe solicitud de recuperación y verifica si el error reportado es del sistema informático o de operación. |
| | 05 | No es error del sistema informático, solicita dictamen técnico a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos (GDSI), mediante oficio firmado por el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios y continúa con la actividad 06. |
| | 06 | Si es error del sistema informático, revisa información y se comunica con la Institución Bancaria involucrada para solicitar la autorización de recuperación, en términos del contrato vigente correspondiente. |
| | 07 | No autoriza la empresa, elabora oficio con firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, al final del mes, donde se le notifica al Gerente Regional o Estatal, el estatus de la operación (irrecuperable o en proceso), para que proceda conforme a derecho. Pasa a concluir procedimiento. |
| | 08 | Si autoriza la empresa, ingresa al sistema informático, selecciona la opción "Ajustes Sigitel", da clic en "Enviar" y aparece la pantalla "MENÚ DE AJUSTES SIGITEL. |
| | 09 | Selecciona "AJUSTES", la opción "SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS", captura el Número de Folio a ajustar, lo confirma y una descripción del problema y da clic en "Enviar. |
| | 10 | Informa del ajuste realizado a la Gerencia Regional o Estatal. |
| | COORDINACION DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES | 11 |

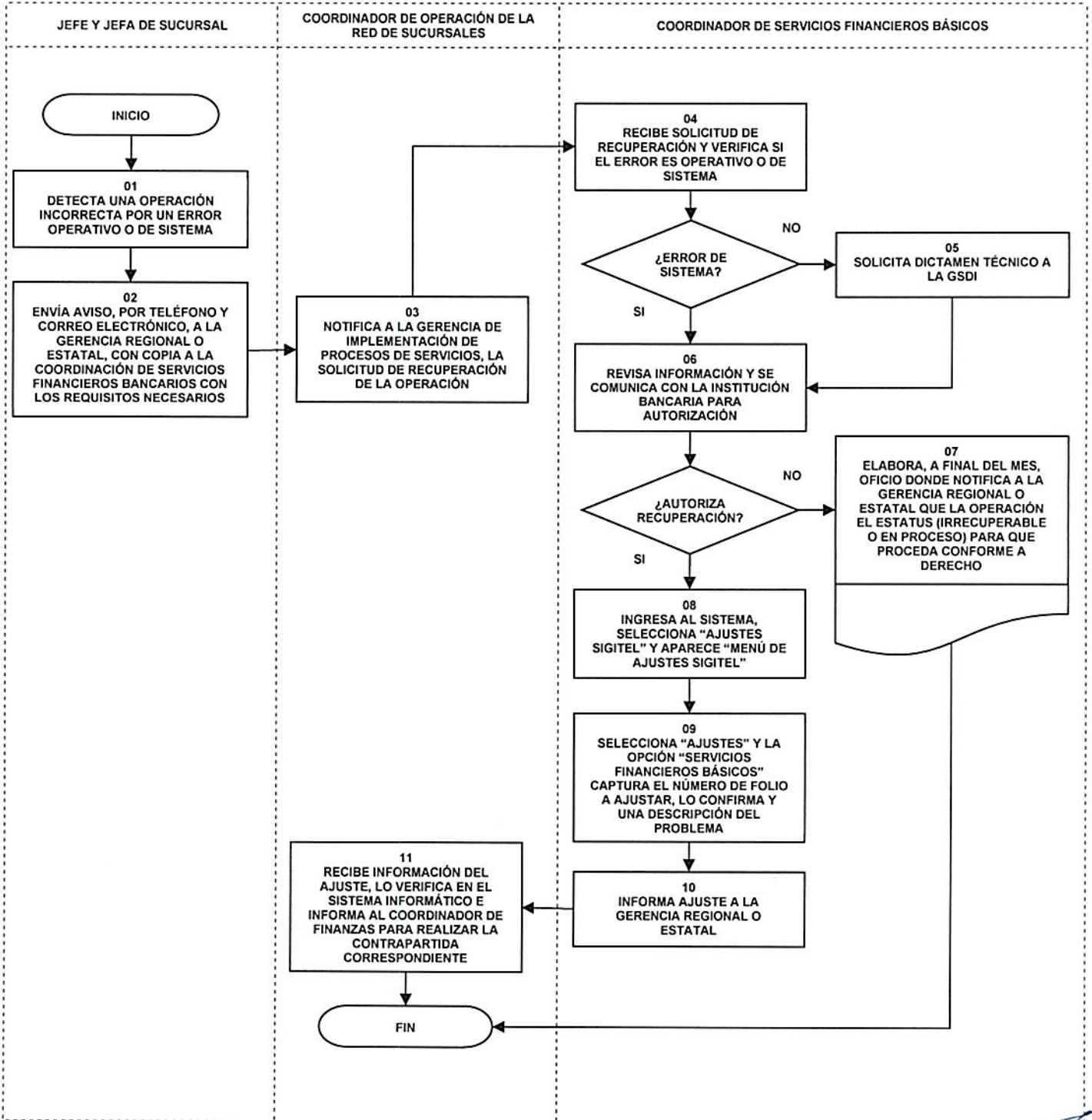
| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

21.- Procedimiento de Ajustes de Servicios Financieros Bancarios.



| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

ANEXOS

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

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

ABONO EN CUENTA.- Es una acción contable cuando se produce un incremento de saldo o una entrada de fondos.

AJUSTE DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.- Acción de realizar una corrección en la base de datos del Sigitel en línea, efectuando una ALTA o BAJA de Folio, en el momento en que la Institución Bancaria confirme que la solicitud de la Sucursal fue atendida.

AUTENTICACIÓN DEL OPERADOR.- Acción de certificar el ingreso al Sigitel en Línea realizado por los Operadores de Ventanilla facultados para realizar operaciones bancarias.

AUTENTICACIÓN DEL CUENTAHABIENTE.- Acción realizada por el Cuentahabiente para autenticar su identidad como Titular de la Tarjeta de Débito o Crédito.

BANCO.- Institución Bancaria.

CARD CARRIER.- Es el documento que acompaña a una tarjeta bancaria, este puede variar en formato y materiales.

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.

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

COMPROBANTE.- Forma pre impresa con clave TCM-3510-F04-21 cuya información es generada por el sistema informático en línea al momento de realizar cualquier operación. Se imprime en la Sucursal para ser entregada, al Usuario o Cuentahabiente como comprobación de la operación.

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

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

CORRESPONSAL BANCARIO.- Es un tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con una Institución Bancaria con objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de ésta, servicios financieros a sus clientes. En todo momento, la responsabilidad por las operaciones que realiza el Corresponsal Bancario permanece en la Institución Bancaria.

CUENTAHABIENTE.- Cliente de la Institución Bancaria que recibe el servicio de Remesas de Dinero de Servicio Bancarios en la Red de Sucursales.

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

DEPÓSITO.- Acción de entregar dinero en efectivo al Operador y Operadora de Ventanilla, con la finalidad de abonarlo a una Cuenta de Cheques o una Tarjeta de Débito o una Tarjeta de Crédito.

DEPOSITANTE.- Usuario o Cuentahabiente que realiza un Depósito o Abono en Cuenta de Cheques, Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito.

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

FIRMARSE EN EL SISTEMA.- Acceso al Sistema informático en Línea realizado por cualquier persona utilizando su PASSWORD, LOGIN Y NIP.

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

GERENTE REGIONAL.- Persona responsable de la planeación, organización, dirección y control de las Gerencias Estatales ubicadas en la Región de su jurisdicción.

GESTIÓN DE CUENTAS DE DÉBITO.- Acción de realizar una apertura de una Cuenta de Débito en la ventanilla de una Sucursal de la Red.

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

INSTITUCIÓN BANCARIA.- Institución que proporciona el servicio de Banca y Crédito, la cual puede ser de Banca Múltiple o de Banca de Desarrollo.

JEFE Y JEFA DE SUCURSAL.- Servidoras Públicos y Servidores Públicos designados por TELECOMM como responsables de la Sucursal.

KIT.- Paquete de la Institución Bancaria, que contiene la tarjeta de débito y el Número de Identificación Personal (NIP), en el mayor de los casos. Se entrega al cliente que así lo solicite.

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

SUCURSAL.- Es el local donde se prestan los servicios que ofrece TELECOMM, ya sea unipersonal o multipersonal.

OPERADOR Y OPERADORA DE VENTANILLA.- Persona responsable de la atención al público dentro de una Sucursal.

PAGO DE SERVICIOS DIVERSOS.- Son pagos de mensualidades por servicios que los clientes tienen con algunas empresas y se concentran en cuentas referenciadas a través de un facturador, por ejemplo CFE o colegiaturas con Institutos académicos.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

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

PIN PAD.- Dispositivo que es capaz de transcribir la información contenida en la banda magnética o chip de una tarjeta plástica (normalmente tarjetas de crédito o débito) para realizar una operación bancaria y para autenticar a un cliente, cuentahabiente o personal de la Red de Sucursales. Utilizado para las remesas de dinero para retiros de efectivo y de consultas de saldo y/o movimientos.

PLÁSTICO.- Tarjeta de Débito o Crédito.

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

RELACIÓN 233.- Reporte generado por el SIGITEL, donde se muestran las operaciones registradas de remesas de dinero para servicios bancarios realizados, por Institución Bancaria, hora de la operación, tipo de operación (depósitos o retiros), importes, comisiones, I.V.A., folio de cada operación, monograma del Operador y Operadora de Ventanilla, y que utilizan el Jefe y Jefa de Sucursal para verificar el registro de las operaciones.

RETIRO DE EFECTIVO.- Acción de disponer dinero en efectivo de una Cuenta de Débito o una Tarjeta de Crédito por medio del Operador y Operadora de Ventanilla de la Sucursal.

REMESA DE DINERO.- Servicio asociado al Giro Telegráfico de la Interconexión de Sistemas con Instituciones Bancarias para los servicios de Transferencia de Dinero, que se presta en las Sucursales.

SERVIDOR PÚBLICO.- Se refiere a los funcionarios y empleados, y, en general toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Federal.

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

SIGITEL.- Sistema Informático de Giros Telegráficos.

SISTEMA.- Es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware y software que permite almacenar y procesar información.

SISTEMA INFORMÁTICO.- Sistema denominado SIGITEL que opera TELECOMM para registrar en línea y tiempo real las operaciones de las Instituciones Bancarias, procesadas en la Red de Sucursales, afectando una base de datos central y única.

SOLICITANTE.- Usuario que solicita el servicio de Gestión de Cuentas de Débito.

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

TARJETA OPERATIVA.- Dispositivo electrónico que posee el personal de la Red de Sucursales que ha sido autorizado para prestar el servicio de remesas de dinero para servicios bancarios, necesario para autenticarse en el sistema SIGITEL.

TELECOMM.- Organismo Público Descentralizado denominado Telecomunicaciones de México.

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 *[Firma]*

[Firma]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

USUARIO.- Persona física o moral que utiliza el servicio de Remesas de Dinero de Servicio Bancarios en la Red de Sucursales de TELECOMM.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 5

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

Formato Universal TCM-4100-F01-22

ANVERSO

TELÉGRAFOS
Telecomm
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO
Av. de las Telecomunicaciones S/N, Centro Telecomm I,
Cot. Leryes de Reforma, Alkalá Izapalapa, C.P. 07130,
Ciudad de México D.F. C. T.M.E. 091077 556



TCM-4100-F01-21

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.

Emito 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 Telegrafico 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 Telegrafico Plasmado. En minutos, pagadero en cualquier sucursal, reintegro a través de empresa operadora (Licenciataria) 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 Telegrafico Nacional. Experte y con aviso a domicilio, nominativa, 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 presten 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), sin responsabilidad para este último por el servicio que presten dichas empresas. Servicio disponible en las sucursales de todo el país.

Pago por Cuenta de Terceros. Entrega en efectivo de retiros 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 proporciona son confidenciales, destinados a la provisión del servicio contratado, están protegidos y no serán divulgados (excepto al estado lo autorice o es por mandato de autoridad) en cumplimiento 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 Integral a través de nuestro www.gob.mx/telecomm

Aclaraciones e información: Ciudad de México 55 52-90-18-27 y 55 10-35-24-49, del interior de la República (sin costo) 800-2000-636 o correo electrónico muyescuchad@telcelmex.com, nuestra página www.gob.mx/telecomm

| | |
|---|------------------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

Formato Universal TCM-4100-F01-21

El Sistema Informático SIGITEL proporciona automáticamente el Formato con los siguientes datos, dependiendo del servicio prestado en la Sucursal:

- ✓ Nombre del Comprobante correspondiente.
- ✓ Número de Folio.
- ✓ Número de Registro, Nombre y Dirección de la Sucursal.
- ✓ Fecha y Hora de la Operación: AAAA/MM/DD HH:MM
- ✓ Número de Cuenta o de Tarjeta.
- ✓ Número de Referencia TELECOMM.
- ✓ Número de Autorización del Banco.
- ✓ Nombre del Cliente – Únicamente en Abono en Cuenta y Pago de Tarjeta de Crédito
- ✓ Nombre del Depositante – Únicamente en la Gestión de Cuentas de Débito.
- ✓ Cantidad en Número y Letra:
 - Cantidad Entregada – En Retiro de Efectivo con Tarjeta.
 - Monto de Depósito – En Abono en Cuenta y Pago de Tarjeta de Crédito.
 - Saldo Disponible – En Consulta de Saldo.
 - Movimientos – En Consulta de Movimientos.
 - Fecha: AAAA/MM/DD
 - Tipo: Crédito o Débito
 - Importe: Cantidad del Movimiento realizado.
 - Detalle: Descripción.
 - Monto del Pago – En Pago de Servicios Diversos.
 - Nombre del Facturador.
 - Número del Facturador.
 - R.F.C. del Facturador.
 - Folio.
 - Número de Tarjeta.
 - Referencia de Pago.
 - Importe del Depósito Inicial – En Gestión de Cuentas de Débito.
- ✓ Leyenda.- “Esta comisión será pagada en efectivo en ventanilla” o “Esta comisión será cargada a su cuenta”. Cuando aplique la comisión por el servicio.

| Área Emisora | Fecha de Modificación |
|---|-----------------------|
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 S

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

**NÚMERO:
TCM-4120-D01-22**

- ✓ **Legenda:** Conserve este comprobante para posibles aclaraciones.
- ✓ **Operador:** Número de Empleado del Operador y Operadora de Ventanilla.
- ✓ **Cliente y Texto:** “Manifiesto que los datos asentados en el presente comprobante son correctos” o “Estoy de acuerdo con los datos asentados en el presente”.
- ✓ **LEYENDA:** “Este servicio es operado por Telecomunicaciones de México por cuenta y orden de (Institución Bancaria)”.
- ✓ **Números Telefónicos del “Centro de Atención a Clientes (Institución Bancaria)”.**
- ✓ **Números Telefónicos y Correo Electrónico de la “Unidad de Especialización de Atención a Usuarios (Institución Bancaria)”.**
- ✓ **Números Telefónicos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).**

Cuando aplique una comisión por el servicio prestado deberá tener los siguientes datos:

- ✓ **Importe de la Comisión.**
- ✓ **Importe del Impuesto al Valor Agregado I.V.A.**
- ✓ **Cantidad Total a Pagar.**
- ✓ **Importe Pago – Únicamente en Pago de Servicios Diversos.**
- ✓ **“- Descuentos” – Únicamente en Pago de Servicios Diversos.**
- ✓ **“+ Recargos” – Únicamente en Pago de Servicios Diversos.**
- ✓ **Total - Únicamente en Pago de Servicios Diversos.**

| | |
|---|------------------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

CUADRO DE INDICADORES

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

| NOMBRE DEL INDICADOR | OBJETIVO DEL INDICADOR | FÓRMULA DEL INDICADOR | PERIODO DE APLICACIÓN | META DEL INDICADOR |
|----------------------|--|--|-----------------------|--|
| CORTE MENSUAL | ASEGURAR QUE LAS SUCURSALES REALICEN EL CORTE MENSUAL DEL SERVICIO DE REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS | SUCURSALES QUE REALIZARON EL CORTE MENSUAL / SUCURSALES TOTALES EXISTENTES | MENSUAL | QUE EL 100% DE LAS SUCURSALES REALICEN EL CORTE MENSUAL DEL SERVICIO DE REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS |

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

| CORTE MENSUAL DE REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS | AÑO ANTERIOR | AÑO VIGENTE | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| | ENE/DIC | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | META |
| SUCURSALES QUE REALIZARON EL CORTE MENSUAL | | | | | | | | | | | | | | |
| SUCURSAL TOTALES EN OPERACIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| PORCENTAJE DE SUCURSALES QUE REALIZARON EL CORTE MENSUAL | | | | | | | | | | | | | | |

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

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

| ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ | MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN |
|--|---|--|---|---|
| Primer Registro Junio de 2011 | Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central | Lic. Fernando J. Chavarría Castro Encargado de la Subdirección de Operación Central y Supervisión | Ing. Linda Abril Morales Díaz Directora de Operación de la Red de Oficinas | Presentación del documento |
| Primera Actualización Noviembre de 2013 | Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central | Lic. Camerino Gutiérrez Cruz Subdirector de Operación Central y Supervisión | C. Rufino Martínez Becerril Encargado de la Dirección de Operación de la Red de Oficinas | Actualización Políticas Generales. Actualización Punto E.- Gestión de Cuentas. Inclusión de Procedimientos 4 y 22. |
| Segunda Actualización AGOSTO de 2016 | C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios | C. Juan Gualberto Acosta Flores Subdirector de Procesos y Supervisión | C. Rufino Martínez Becerril Director de Operaciones Telegráficas | Modificación de forma. Cambio de nombre de la Gerencia de Control y Operación Central ahora se denomina Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios por la actualización de la Estructura Orgánica de la DOT. Actualización de Políticas Generales y de los procedimientos 1 al 9 y de políticas específicas de los procesos F, G y H. Inclusión de los procedimientos 7,9 y 11 Eliminación de procesos C y K y de los procedimientos 8, 9 y 23 por ya no estar vigentes. Modificación de nombre de los procedimientos 8 y del 12 al 16 y del proceso G. |

| | |
|---|------------------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

| ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ | MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN |
|--|---|---|---|---|
| Tercera 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 a la estructura orgánica de TELECOMM alineada al Estatuto Orgánico del Organismo publicado el 14 de febrero de 2018.</p> <p>Cambio del término "sucursal telegráfica" por "sucursal", conforme a la actualización del Estatuto Orgánico citado.</p> <p>Cambio del nombre de la Coordinación de Operación a Coordinación de Operación de la Red de Sucursales.</p> <p>Modificación de la introducción y de las Políticas generales.</p> <p>Actualización del Marco Jurídico General y los específicos.</p> <p>En la estructura orgánica de la Sucursal multipersonal, se incluyó al Pagador habilitado, que es un puesto opcional.</p> <p>En el apartado de Área responsable del procedimiento, donde intervenía la Sucursal, ahora se complementó el término por Sucursal Unipersonal y Multipersonal.</p> <p>Modificación del Formato Universal.</p> |

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA
SERVICIOS BANCARIOS**

NÚMERO:
TCM-4120-D01-22

| ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ | MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN |
|--|---|--|---|--|
| | | | | <p>Modificación de forma en la incorporación de términos en el glosario.</p> <p>Conforme a lo establecido en el Prontuario para el uso del lenguaje incluyente y no sexista en la Función Pública, publicado el 13/ enero/2020, se modificaron los siguientes terminos: Jefe de Sucursal (Jefe y Jefa de Sucursal), Servidores Públicos (Servidoras Públicos y Servidores Públicos), Jefe de Sucursal de origen (Jefe y Jefa de Sucursal de origen) y Operador de ventanilla (Operador y Operadora de ventanilla).</p> |
| <p>Cuarta actualización Agosto de 2022</p> | <p>C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios</p> | <p>Lic. Elsa Amalia Castellanos López Subdirectora de Procesos y Supervisión</p> | <p>Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales</p> | <p>Modificación de forma en la actualización de los nombres y firmas de los Funcionarios que intervienen en la formalización del presente documento.</p> <p>Modificación en la introducción, indicando el número de oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1º. de enero de 2021.</p> <p>Se actualizó el Formato Universal TCM-4100-F01-21</p> |

La actualización del presente Manual, inicio su proceso a partir del compromiso establecido con el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), de fecha 30 de Septiembre concluyendo con su actualización en el mes de octubre de 2021.

| | |
|---|-----------------------|
| Área Emisora | Fecha de Modificación |
| Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios | OCTUBRE de 2022 |

REVISADO 08 NOV. 2022 