



**telecomm**®

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**MANUAL  
DE  
PROCEDIMIENTOS DE LA  
GERENCIA COMERCIAL DE  
SERVICIOS FINANCIEROS  
BÁSICOS**

REVISADO 04 NOV. 2022 ~~7~~ OCTUBRE DE 2022

**NOTA:**

De conformidad con la NORMA MEXICANA PARA LA IGUALDAD LABORAL ENTRE MUJERES Y HOMBRES NMX-R-025-SCFI-2009, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2009, cuando se menciona algún cargo en el presente documento normativo del Organismo, se refiere indistintamente a mujer u hombre.

<b>IDENTIFICACIÓN</b>		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO	NUM. DE REGISTRO: TCM-4720-D01-22	
<b>RESPONSABLES:</b>		
<b>ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL:</b> GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	<b>ACTUALIZACIÓN:</b> GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	
<b>EXPEDICIÓN:</b> MARZO DE 2005	<b>LUGAR:</b> CIUDAD DE MÉXICO	<b>FECHA:</b> OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO:**

**NOVIEMBRE 8 DEL 2022**

**NÚMERO: 462**

**MODIFICACIÓN 2**

**OCTUBRE DEL 2022**

**ÁREA QUE REGISTRA:**



**Mtro. Joaquín Hernández Vite**  
Gerente de Estadística y Normalización

**EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS, CON NÚMERO IDENTIFICADOR TCM-4720-D01-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 462, 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;**

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS

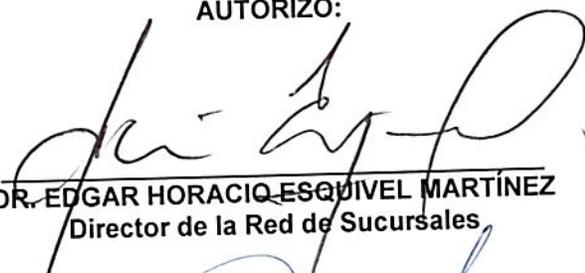
FECHA DE AUTORIZACIÓN:

OCTUBRE DE 2022

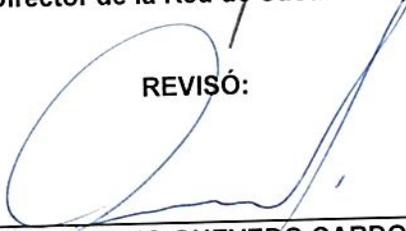
MODIFICACIÓN No. 2

OCTUBRE DE 2022

AUTORIZÓ:

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

REVISÓ:

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

ELABORÓ:

  
EDUARDO ALMANZA GUTIÉRREZ  
Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos

REVISADO 04 NOV. 2022 

Luis Alvaro Osuna Martínez  
Cada dinador Comercial de  
Fuerza Intermunicipal.

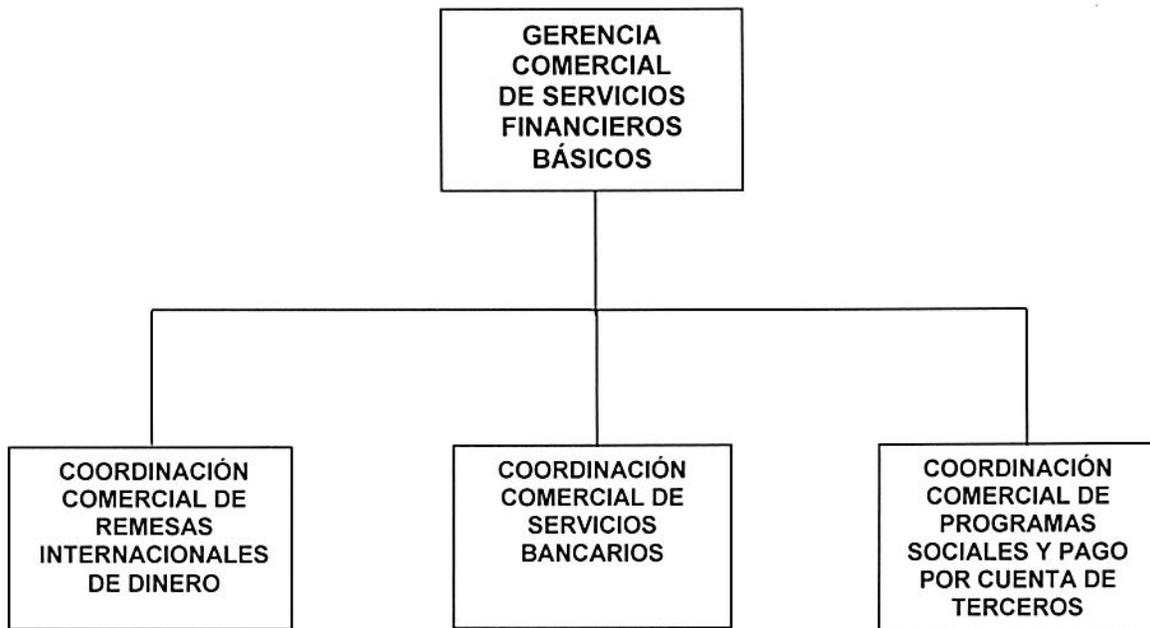


Xochitl Ordoñez González Pérez  
COORDINADORA COMERCIAL DE PAGO  
POR CUENTA DE TERCEROS Y PROGRAMAS SOCIALES.  


Rocio Viles Velázquez.  
Coordinadora Comercial de Servicios Bancarios



# ESTRUCTURA ORGÁNICA



REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**ÍNDICE**

	Hoja
INTRODUCCIÓN	6
SERVICIOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	8
MARCO JURÍDICO	9
OBJETIVO	13
POLÍTICAS GENERALES	14
PROCEDIMIENTOS	16
1. PROCEDIMIENTO DE PROSPECTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.	17
2. PROCEDIMIENTO DE DEBIDA DILIGENCIA PARA CLIENTES POTENCIALES DEL SERVICIO DE PAGO POR CUENTA DE TERCEROS	21
3. PROCEDIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS.	26
4. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL DIRECTORIO DE CLIENTES.	31
5. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A CLIENTES.	35
6. PROCEDIMIENTO PARA LA RENOVACIÓN DE CONTRATOS (MODALIDAD POR ESCRITO O CARTA DE RENOVACIÓN).	38
7. PROCEDIMIENTO PARA LA RENOVACIÓN DE CONTRATOS (MODALIDAD CONVENIO MODIFICATORIO).	42
8. PROCEDIMIENTO PARA LA RENOVACIÓN DE CONTRATOS (MODALIDAD NUEVO CONTRATO O VIGENCIA DEFINIDA).	46
ANEXOS	50
GLOSARIO DE TÉRMINOS	51
FORMATOS E INSTRUCTIVOS	54
F01. FORMATO DE PERFIL DE CLIENTE PROSPECTO (TCM-4720-F01-19)	55
F02. FORMATO DE CONTROL DE VIGENCIA DE CONTRATOS (TCM-4720-F02-19)	58
F03. FORMATO DE REPORTE DE VISITA OCULAR (TCM-4720-F03-19)	61
F04. FORMATO DE DIRECTORIO DE CLIENTES (TCM-4720-F04-19)	64
INDICADORES	67
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	69

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos tiene fundamento en los artículos 21, fracción XI del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018, el cual establece:

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

Con base en lo anterior, y la entrada en vigor de la estructura orgánica del organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante Oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1º. de enero de 2021, la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos, actualizó el presente documento, el cual modifica al "Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos", TCM-4720-D01-19 con número de registro 416 de fecha 5 de agosto de 2020.

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

1. Diseñar y proponer el Plan de Ventas de los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, para que una vez autorizado sea implementado.
2. Implementar el Plan Comercial de los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, para incrementar y mantener los clientes.
3. Coordinar con las gerencias regionales y estatales la prospectación de clientes de los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, con el propósito de incrementar el volumen de los servicios y mejorar su atención.
4. Evaluar los resultados del Plan de Ventas, a fin de definir las acciones preventivas y correctivas, que garanticen el cumplimiento de los objetivos establecidos en el mismo.
5. Analizar la actualización o establecimiento de tarifas de los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, a fin de que dichos servicios compitan en el mercado.
6. Gestionar ante la Dirección de Asuntos Jurídicos el dictamen de los convenios y contratos que se celebren para la prestación de los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, con el propósito de que se esté en posibilidad de formalizar los mismos.
7. Mantener actualizado el directorio de clientes del Organismo y dar seguimiento a la vigencia de los convenios y contratos de los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, a fin de mantener una base de datos confiable.
8. Atender a los clientes actuales y potenciales de los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, a fin de mantener y mejorar la relación comercial entre el Organismo y sus clientes.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

9. Canalizar a los clientes o usuarios a las unidades administrativas del Organismo, que intervienen en la prestación de los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, para dar solución a sus requerimientos o quejas, con el fin de mejorar continuamente la atención al cliente o usuario.
10. Generar alianzas que permitan expandir los servicios de remesas de dinero para servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, así como de los programas sociales.
11. Negociar con dependencias y entidades la participación del Organismo en el pago de programas sociales, a fin de cumplir con el Plan de Ventas
- 12 Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Con la finalidad de cumplir con los instrumentos jurídicos invocados, la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos actualizó el presente documento, el cual tiene como objetivo contar con un documento técnico – administrativo y resolver la importante necesidad de asegurar la adecuada y eficiente, comercialización, contratación y control de vigencia de los servicios que tiene encomendada esta Gerencia, coordinadamente con algunas áreas del Organismo, además de establecer una guía práctica con información ordenada, sistemática y metodológica que establezca los criterios de operación del personal que integra la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos para la óptima ejecución de cada actividad de sus procedimientos.

El Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos, es de aplicación obligatoria para el personal adscrito a la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos, y al personal que por sus funciones estén obligados a observar el presente documento.

El manual se integra de tres apartados, los cuales proporcionan al personal involucrado orientación sobre aspectos generales y específicos relativos al procesamiento técnico operativo de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos. El primer apartado contiene INTRODUCCIÓN, SERVICIOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS, 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 las 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 8 PROCEDIMIENTOS: 1.Procedimiento de Prospección y Comercialización de los Servicios; 2. Procedimiento de debida diligencia para clientes potenciales del servicio de pago por cuenta de terceros; 3. Procedimiento de la contratación de los servicios; 4. Procedimiento de actualización del directorio de clientes; 5. Procedimiento de Seguimiento a clientes; 6. Procedimiento para la renovación de contratos (modalidad por escrito o carta de renovación); 7. Procedimiento para la Renovación de contratos (modalidad convenio modificadorio), y 8. Procedimiento para la renovación de contratos (modalidad nuevo contrato o vigencia definida).

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

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 01 NOV 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**SERVICIOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**SERVICIO DE PAGO POR CUENTA DE TERCEROS**

Programas sociales  
Pagos de nomina  
Pago de pensiones  
Apoyos económicos

**REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS**

Abono en cuenta  
Retiro con tarjeta bancaria  
Consulta de saldo  
Consulta de movimientos  
Gestión de cuentas

**REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO**

Transferencias de dinero desde el extranjero a través de empresas o instituciones extranjeras de dinero, para ser pagadas en México a través de las sucursales telegráficas.  
Trasferencias de dinero desde México a través de las sucursales telegráficas, para ser pagadas en el extranjero a través de los agentes Western Union.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**MARCO JURÍDICO**

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

**CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**

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

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

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

**1.- LEYES**

- **LEY MONETARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 1931.  
Reforma y Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de enero de 2009.
- **LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2022.
- **LEY 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 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 del 2021.
- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de mayo del 2015.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo 2021
- **LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2018.
- **LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2013.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre 2021
- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO**  
Publicada en el diario oficial de la federación el 1° de abril de 1970.  
Última reforma publicada en el diario Oficial de la federación el 18 de mayo 2022.
- **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 2021

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 11 NOV 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

- **LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.**  
publicada el 30 de diciembre de 1980  
Cuotas actualizadas por acuerdo en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2021.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021
- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN**  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 julio 2016.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo 2021.
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS**  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de abril 2022.
- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1° de marzo de 2019.
- **LEY ORGANICA DE ADMINISTRACIÓN PUBLICA FEDERAL**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre 1976.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de abril de 2022.
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio del 2016.
- **LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B) DEL ARTICULO 123 CONSTITUCIONAL**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1963.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre del 2021.
- **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 2018.
- **LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de agosto de 2006.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo del 2022.

## 2.- REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de noviembre de 2020.
- **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.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de octubre de 2015.  
(Última reforma publicada en el diario Oficial de la federación el 06 de mayo 2016).
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre 2006.  
(Última reforma publicada Diario Oficial de la Federación el 25 de septiembre del 2014).
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCION Y SERVICIOS**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre del 2006.

### 3.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 1986.  
(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 DESCENTRALIZADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 1989.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º Y 3º FRACCIONES I, II y VII Y SE DEROGA LA FRACCIÓN III DEL ARTÍCULO 3º POR EL QUE SE CREÓ EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.  
Fe de Erratas, publicado en el DOF el 30 de octubre de 1990.
- **DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA INTEGRACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de enero de 1997.
- **DECRETO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL DE 2022.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2021.
- **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 2019.

### 4.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Aprobado conforme al Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Última actualización el 01 de septiembre de 2021.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

- **LIBROS DE TARIFAS DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS Y DE SERVICIOS SATELITALES.**  
Los vigentes.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 11 de agosto de 2022.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN TELECOMM.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México el 25 de octubre de 2013.
- **MANUAL DE CUMPLIMIENTO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México.  
(En sustitución del "Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo").  
Última actualización el 24 de julio de 2020.
- **NORMA MEXICANA PARA LA IGUALDAD LABORAL ENTRE MUJERES Y HOMBRES.**  
NMX-R-025-SCFI-2009.  
Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía.  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2009.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**OBJETIVO**

Implementar el Plan Comercial y comercializar los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, para incrementar y mantener los clientes a través de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos y sus coordinaciones que la conforman.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**POLÍTICAS GENERALES**

1. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos y las Gerencias Regionales y Estatales serán las responsables de realizar la comercialización y contratación de los Servicios.
2. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos a través de los Coordinadores Comerciales Centrales, Regionales y Estatales, prospectará clientes y generará alianzas comerciales con las empresas interesadas en contratar los Servicios.
3. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos y/o la Gerencia Regional y/o Estatal, a través de los Coordinadores Comerciales Centrales, Regionales y Estatales, deberán dar el seguimiento a la contratación de los Servicios que les corresponda hasta la puesta en operación de los mismos.
4. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos deberá dar atención a los clientes a través de los Coordinadores Comerciales Centrales, Regionales y Estatales y canalizar a los clientes o usuarios a las unidades administrativas del Organismo, que intervienen en la prestación de los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales para dar solución a los requerimientos o quejas, con el fin de dar mejor atención continuamente la atención al cliente o usuario.
5. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos a través de Coordinadores Comerciales Centrales, Regionales y Estatales, actualizarán el directorio de los clientes y darán seguimiento a la vigencia de convenios y contratos de los servicios de giro telegráfico y asociados al mismo, a fin de mantener una base de datos confiable.
6. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos en coordinación con los Coordinadores Comerciales Centrales, Regionales y Estatales, realizarán las acciones necesarias para continuar con la prestación de los servicios cuando los contratos estén próximos a vencer.
7. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos verificará que la prestación de los Servicios que brinda Telecomm se efectuó conforme a lo dispuesto en las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios vigentes, el instrumento jurídico, convenio u orden de servicio respectiva que suscriba Telecomm con el cliente, el libro tarifario vigente y las comisiones aprobadas.
8. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos implementará un Plan Comercial, el cual compartirá con sus Coordinadores para que conjuntamente se implementen las estrategias, se prospecten clientes y se diseñe el Plan de Ventas para incrementar el volumen de los servicios y mejorar su atención.
9. Con el objetivo de mantener una adecuada comunicación con los socios comerciales, las áreas de TELECOMM involucradas en la prestación de los servicios, mantendrán informada, al Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos respecto a las actualizaciones de sus matrices de escalamiento, a efecto de hacerla extensiva a cada socio comercial.
10. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos junto con sus coordinadores revisaran al inicio de cada trimestre la vigencia de los instrumentos jurídicos sea tacita o automática y generaran de manera oportuna las acciones correspondientes a la renovación, registrándolo en el formato (TCM-4720-F02-19)

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

11. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos junto con sus coordinadores, implementaran el mecanismo de control para guarda y custodia de todos los contratos, así como los anexos que lo conforman, garantizando el control de seguridad de la información que se genere en cada procedimiento descrito este manual.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS

NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22

PROCEDIMIENTOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**1. PROCEDIMIENTO DE PROSPECTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

**Marco Jurídico Específico**

- **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. Artículo 7.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021. Artículo 26 Fracciones XIV y XVI (Última actualización el 01 de septiembre de 2021).
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN TELECOMM.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México el 25 de octubre de 2013. Procedimientos 1 y 2.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México. Última actualización el 11 de agosto de 2022.

**Objetivo Específico**

Identificar clientes potenciales para comercializar los servicios que atiende la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos, a través de la formalización del Instrumento Jurídico instrumentado por la Dirección de Asuntos Jurídicos para tal efecto.

**Políticas Específicas**

1. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos diseñará el Plan de Ventas, que implementará a través de las Coordinaciones Comerciales Centrales, Regionales y Estatales, para prospectar clientes y comercializar los servicios asociados al giro telegráfico.
2. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos, a través de las Coordinaciones Comerciales Centrales, Regionales y Estatales solicitarán al cliente prospecto e interesados en los servicios que presta Telecomm, cumplir con los requisitos previstos en los instrumentos jurídicos para tal efecto.
  - Datos generales de la empresa.
  - Datos de funcionarios de la empresa.
  - Servicio que se le prestará.
  - Proyección de volumen, monto situado e ingresos.
3. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos se sujetará a los tiempos establecidos en el Procedimiento para la prospectación o plan de ventas y comercialización de los servicios, así como a los tiempos y procesos del cliente.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**Áreas Responsables del Procedimiento**

Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos.  
Coordinación de Comercialización de Remesas Internacionales de Dinero.  
Coordinación Comercial de Servicios Bancarios.  
Coordinación Comercial de Programas Sociales y Pagos por Cuenta de Terceros.  
Coordinaciones Comerciales Regionales y Estatales

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 J

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

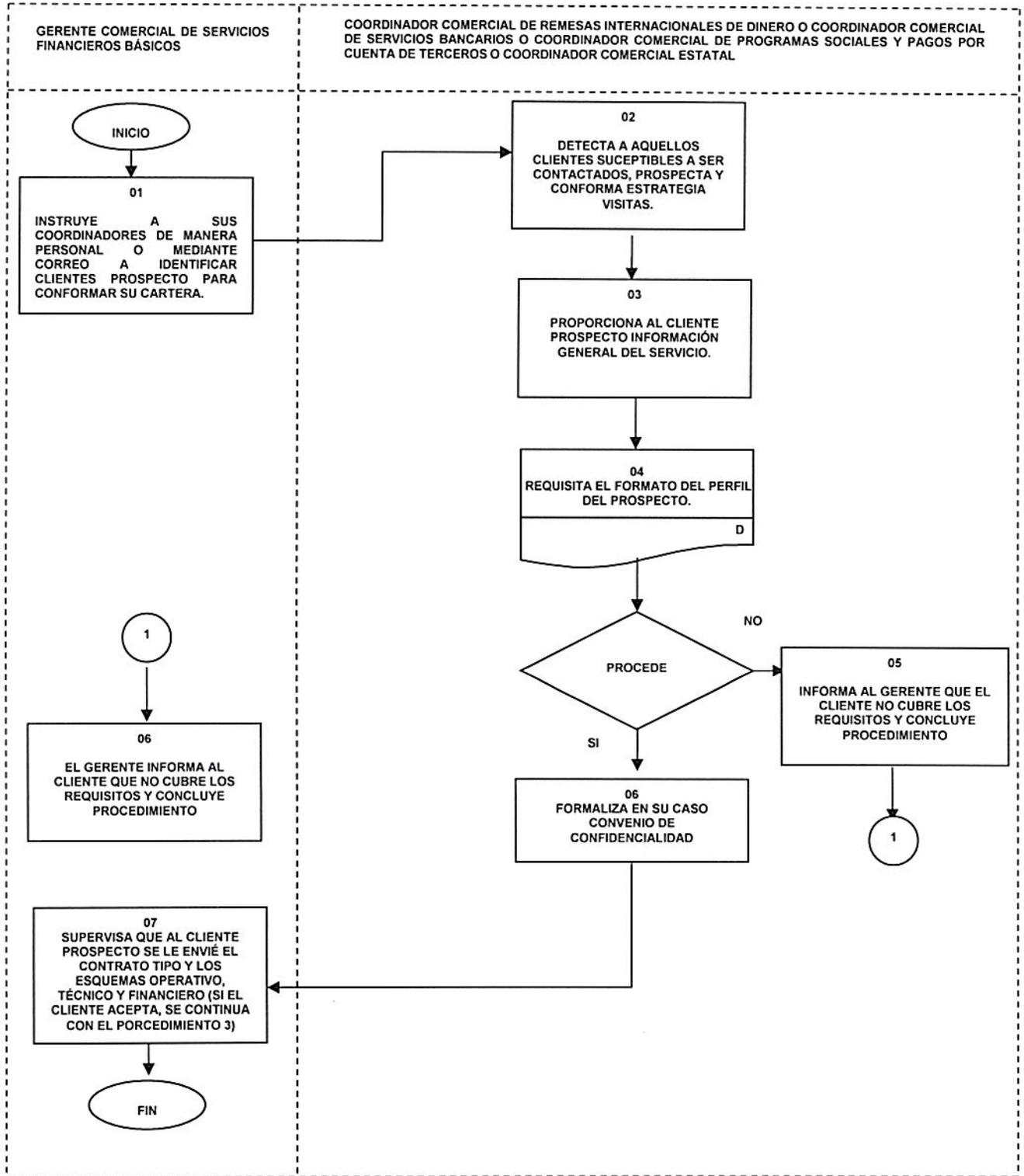
**1. PROCEDIMIENTO DE PROSPECTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.	01	Instruye a sus Coordinadores mediante correo Institucional a Identificar clientes prospecto para conformar su cartera. Formato de perfil de cliente prospecto (TCM-4720-F01-19).
	02	Detecta aquellos clientes susceptibles a ser contactados e implementa estrategias de visitas y/o establece el enlace vía telefónica, correo u otra forma a fin de comercializar e iniciar la negociación.
	03	Proporciona al cliente prospecto la siguiente información. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de los servicios.</li> <li>• Modelo de operación vigente.</li> <li>• Beneficios para la empresa.</li> <li>• Requisitos que cubrir para la contratación de los servicios.</li> </ul>
	04	Requisita el formato del perfil del cliente prospecto (TCM-4720-F01-19) de acuerdo a las características que se detallan a continuación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos generales de la empresa.</li> <li>• Datos generales de funcionarios de la empresa.</li> <li>• Servicio que se le prestará.</li> <li>• Volumen e ingreso potencial para Telecomm.</li> </ul>
COORDINADOR COMERCIAL DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR CUENTA DE TERCEROS O COORDINADOR COMERCIAL ESTATAL.		Y verifica si procede.
	05	No procede, informa al Gerente mediante correo electrónico institucional que el cliente no cubre los requisitos (termina procedimiento).
	06	Si procede Informa al gerente mediante correo institucional y formaliza en su caso el convenio de confidencialidad con el cliente prospecto mediante oficio.
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.	07	Supervisa que al cliente prospecto se le envíe el contrato tipo y los esquemas operativo, técnico y financiero para la prestación del servicio, (Si el cliente acepta, continua con el procedimiento núm. 3) (Todas las actividades de este procedimiento se realizan en un tiempo estimado de 45 días hábiles) sin embargo también se sujetan a cada uno de los clientes y a la normatividad que los rige.

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO.**

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

**1. PROCEDIMIENTO DE PROSPECTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.**



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**2.- PROCEDIMIENTO DE DEBIDA DILIGENCIA PARA CLIENTES POTENCIALES DEL SERVICIO DE PAGO POR CUENTA DE TERCEROS.**

**Marco Jurídico Específico.**

- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Aprobado conforme al Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013. Artículos 6, 13, 14 numeral II y artículo 15
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Artículo 26 Fracciones XIV  
(Última actualización el 01 de septiembre de 2021).
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN TELECOMM.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México el 25 de octubre de 2013. Procedimientos 1 y 2.
- **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 95 BIS LE GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DE CRÉDITO a que refiere el artículo 81 A/Bis del mismo ordenamiento en su numeral 4.**  
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).
- **MANUAL DE CUMPLIMIENTO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Capítulo 1, publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México el 24 de julio de 2022.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México el 11 de agosto de 2022.  
Numerales 4, 6, 8, 9 y 10 de las funciones de las funciones de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos.

**Objetivo Especifico**

Verificar que el representante legal o apoderado de los clientes potenciales del servicio de pago por cuenta de terceros, o bien alguno de sus accionistas, no se encuentren en alguna lista de personas vinculadas con el terrorismo o con otras actividades ilegales, previo al proceso de contratación del servicio y formalización del contrato.

**Políticas Específicas**

1. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos y los Gerentes Estatales a través de sus Coordinadores Comerciales previo al proceso de contratación del servicio y formalización del contrato de prestación de servicios, identificarán la estructura accionaria del cliente potencial (persona física o moral) y realizarán la captura de los datos de identificación del representante legal o apoderado así como de cada uno de los accionistas, y llevar a cabo su búsqueda de los nombres en las listas que emiten autoridades gubernamentales nacionales e internacionales en

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

- materia de Prevención de Lavado y Dinero y Financiamiento al Terrorismo, aplicando mayor diligencia respecto de las personas que ejercen control.
2. En caso de que se localice al representante legal o apoderado del Cliente potencial, así como a uno de sus accionistas que ejercen el control, en alguna de las listas de personas vinculadas con el terrorismo o con otras actividades ilegales, se arrojará una alerta al Coordinador Comercial, al Gerente Regional o Estatal y Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos y se le informa al Cliente Potencial que no se puede realizar la Contratación del Servicio y se remitirá con el Oficial de Cumplimiento de TELECOMM para cualquier aclaración. En caso de no aparecer en listas se podrá continuar con el proceso de contratación del servicio.
  3. En caso de que se identifique a un accionista o persona(s) que ejercen el control como una PEP (Persona Políticamente Expuesta) de nacionalidad mexicana o extranjera se le considerará como cliente de alto riesgo y se le deberá de identificar como se hace con las personas físicas, conforme al Manual de Cumplimiento establecido por la DUEI.
  4. Será responsabilidad del Oficial de Cumplimiento de TELECOMM, administrar las listas de personas vinculadas con el terrorismo o con otras actividades ilegales, así como su actualización.
  5. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos o el Gerente Estatal o quién designen realizarán una visita ocular al domicilio fiscal del Cliente potencial, conforme al formato denominado "Reporte de Visita Ocular" dentro de los quince días naturales siguientes a la respuesta favorable del Sistema para poder continuar con la Contratación del Servicio.
  6. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos y los Gerentes Estatales a través de sus Coordinadores Comerciales, llevarán a cabo la visita ocular, sujeta a la disponibilidad de recursos tales como transporte u otros como viáticos.
  7. El procedimiento de debida diligencia para clientes potenciales del servicio de pago por cuenta de terceros se llevará a cabo en un tiempo máximo de treinta días hábiles a partir de la identificación del cliente, ya que el Coordinador Comercial dependerá de la rapidez con que la empresa le proporcione su documentación legal correspondiente.

#### Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos o Gerente Estatal.  
Coordinación Comercial de Programas Sociales y Pagos por Cuenta de Terceros.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**2.- Procedimiento de Debida Diligencia para Clientes Potenciales del Servicio de Pago por Cuenta de Terceros.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS Y GERENTES ESTATALES	01	Instruye a sus Coordinadores mediante correo institucional, Identificar a los clientes potenciales para el servicio de pagos por cuenta de terceros.
COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR CUENTA DE TERCEROS O COORDINADOR COMERCIAL ESTATAL.	02	<p>Detecta aquellos clientes potenciales, prospecta y solicita al cliente potencial la documentación legal de la empresa que se detallan a continuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta constitutiva</li> <li>• Poder notarial del representante o apoderado legal</li> <li>• Identificación oficial del representante o apoderado legal y de cada uno de los accionistas</li> <li>• Comprobante de domicilio fiscal</li> </ul> <p>Este procedimiento se llevará a cabo en un tiempo máximo de treinta días hábiles, ya que dependerá de la rapidez con que la empresa proporcione la documentación legal correspondiente.</p>
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS Y GERENTES ESTATALES.	03	Captura en la cédula de identificación los datos de las identificaciones del representante o apoderado legal y de cada uno de los accionistas, mismos que obtiene de los documentos solicitados
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS Y GERENTES ESTATALES.	04	Remite al Oficial de Cumplimiento por correo electrónico la cédula de identificación en la que se incluyan los datos de la sociedad y de los accionistas que pretendan contratar con TELECOMM, para que éste realice una búsqueda en sus bases de datos y otorgue la opinión por el mismo medio en un plazo máximo de 3 días hábiles, si el Reporte es negativo: Se informa al cliente que no es posible realizar la contratación y guarda reporte emitido por Oficial de Cumplimiento como evidencia. Concluye el procedimiento.
COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR CUENTA DE TERCEROS O COORDINADOR COMERCIAL ESTATAL.	05	Si existe riesgo el Área de cumplimiento de Telecomm, da su opinión por escrito, estableciendo acciones necesarias que mitiguen los riesgos y se guarda reporte emitido como evidencia. Concluye el procedimiento.
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS Y GERENTES ESTATALES.	06	Entrega el formato "Reporte de Visita Ocular" TCM-4720-F03- 19 original al Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos.
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS Y GERENTES ESTATALES.	07	Envía mediante oficio al Área de cumplimiento de la DUEI de Telecomm para su resguardo.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS

NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22

- 08 Conserva copia del formato en el expediente del cliente potencial y supervisa la continuación del procedimiento (Todas las actividades de este procedimiento se realizan en un tiempo estimado de 45 días hábiles) sin embargo también se sujetan a cada uno de los clientes y a la normatividad que los rige. CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

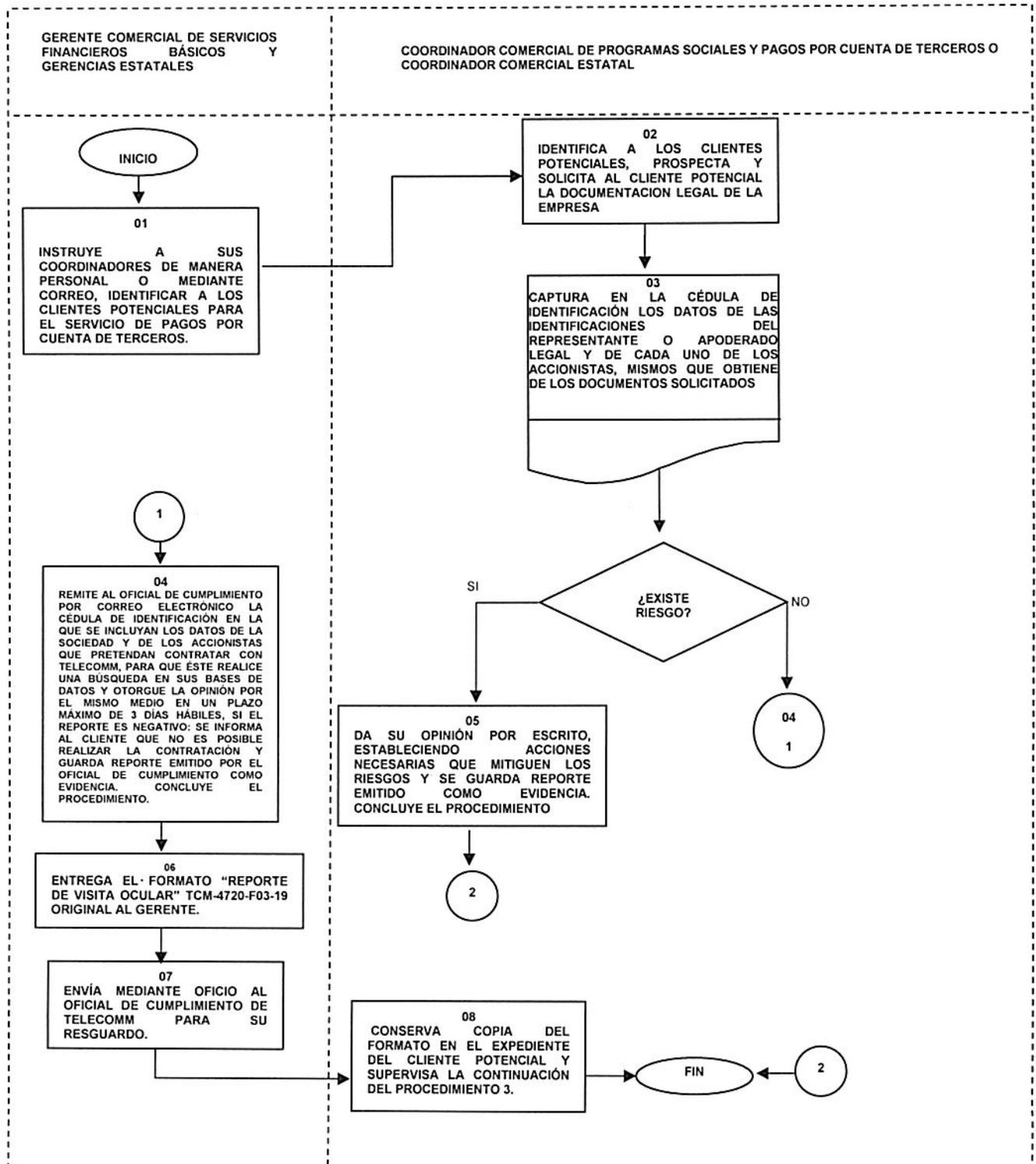
Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**2.- Procedimiento de Debida Diligencia para Clientes Potenciales del Servicio de Pago por Cuenta de Terceros.**



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**3.- Procedimiento de la Contratación de los Servicios.**

**Marco Jurídico Específico.**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Artículo 26 fracciones XIV y XVI.  
(Última actualización el 01 de septiembre de 2021).
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Última actualización el 11 de agosto de 2022. Numerales 3 y 5 de las funciones de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN TELECOMM.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México el 25 de octubre de 2013. Procedimientos 1 y 2.
- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Aprobadas conforme el Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de Julio de 2013. Artículos 9, 14 numeral III y artículo 18 numeral II
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.  
Artículos 3, 7 y capítulo II, artículo 10.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**Objetivo Específico.**

Gestionar ante la Dirección de Asuntos Jurídicos el dictamen de los convenios y contratos que se celebren para la prestación de los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, con el propósito de que se esté en posibilidad de formalizar los mismos, apegándose a las normas establecidas en el proceso de contratación.

**Políticas Específicas.**

1. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos a través de los Coordinadores Comerciales Centrales y Estatales revisarán que las empresas envíen la documentación legal para gestionar su contratación.
2. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos llevará a cabo una inspección ocular de las instalaciones corporativas de la empresa de remesas internacionales, sujeto a la disponibilidad de recursos para viáticos y la autorización de la Dirección General, en el caso de viajes internacionales.
3. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos si lo considera necesario programará reuniones de trabajo con el cliente y con las áreas de Telecomm involucradas en el procedimiento
4. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos no proporcionará el servicio al cliente que no cumpla con los requisitos de contratación establecidos por el área Jurídica (manual de la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo).
5. El Gerente Comercial de Servicios Financieros junto con sus coordinadores comerciales no ofrecerán tarifas que no estén debidamente autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
6. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos junto con sus coordinadores deberán conocer y manejar las tarifas vigentes que se aplicarán a cada cliente y no establecer por criterio propio dichas tarifas por la prestación de los servicios.
7. La Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos se sujetará a los tiempos establecidos en el procedimiento para la formalización y seguimiento de los instrumentos jurídicos en Telecomm, así como a los tiempos y procesos de la empresa.

**Áreas Responsables del Procedimiento**

Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos.  
Coordinación de Comercialización de Remesas Internacionales de Dinero.  
Coordinación Comercial de Servicios Bancarios.  
Coordinación Comercial de Programas Sociales y Pagos por Cuenta de Terceros.  
Coordinaciones Comerciales Regionales o Estatales

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**3. -Procedimiento de la Contratación de los Servicios.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMERCIALIZACIÓN DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGO POR CUENTA DE TERCEROS O COORDINADOR COMERCIAL ESTATAL O REGIONAL.	01	Envía Instrumento Jurídico y anexos al cliente para su revisión y llenado, a través de correo electrónico en un tiempo máximo de 1día.
	02	Recibe del Cliente Instrumento Jurídico y anexos requisitados en electrónico, documentación legal (copia electrónica y envía a través de correo institucional al Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos.
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.	03	Recibe de las coordinaciones el instrumento jurídico y sus anexos y envía mediante oficios en un tiempo estimado de 8 horas la solicitud de elaboración del anexo correspondiente a las Gerencias de Procedimientos de Operación, Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, Subdirección de Tesorería, Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, Gerencia de Ingresos y Gerencia de Facturación.
	04	Envía mediante oficio a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo (GJCPSC), el Instrumento Jurídico para revisión y dictamen, adjuntando documentos legales de la empresa, y supervisando la formalización del contrato.
COORDINADOR DE COMERCIALIZACIÓN DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGO POR CUENTA DE TERCEROS O COORDINADOR COMERCIAL ESTATAL.	05	No procede, revisa las observaciones realizadas de la GJCPSC. Se solventan las observaciones, regresa a la actividad Núm. 04. (En algunas ocasiones esta actividad sujeta los tiempos de respuesta del cliente)
	06	Si procede, (GJCPSC) regresa el Instrumento Jurídico debidamente dictaminado.
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.	07	Envía mediante oficio al Apoderado Legal del Organismo el Instrumento Jurídico, para recabar su firma.
	08	Se reciben de las áreas involucradas los anexos que forman parte integrante del instrumento jurídico, debidamente firmados por los funcionarios que cuentan con las facultades para ello.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>COORDINADOR DE<br/>COMERCIALIZACIÓN DE<br/>REMESAS INTERNACIONALES<br/>DE DINERO O COORDINADOR<br/>COMERCIAL DE SERVICIOS<br/>BANCARIOS O COORDINADOR<br/>COMERCIAL DE PROGRAMAS<br/>SOCIALES Y PAGO POR<br/>CUENTA DE TERCEROS O<br/>COORDINADOR COMERCIAL<br/>ESTATAL.</p> | <p>09</p> <p>10</p> | <p>Entrega mediante oficio el Instrumento Jurídico y anexos al cliente, solicita su firma en dos tantos en original del mismo.</p> <p>Recibe del cliente un ejemplar en original del Instrumento Jurídico y anexos firmados, conservando el cliente un original para guarda y custodia.</p>                                                                                                         |
| <p>GERENTE COMERCIAL DE<br/>SERVICIOS FINANCIEROS<br/>BÁSICOS.</p>                                                                                                                                                                                                              | <p>11</p>           | <p>Supervisa que el ejemplar original del Instrumento Jurídico y sus anexos, enviado por el cliente, este debidamente firmado, se envía al área jurídica del Organismo para su guarda y custodia. (Todas las actividades de este procedimiento se realizan en un tiempo estimado de 45 días hábiles) sin embargo también se sujetan a cada uno de los clientes y a la normatividad que los rige</p> |

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO.**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

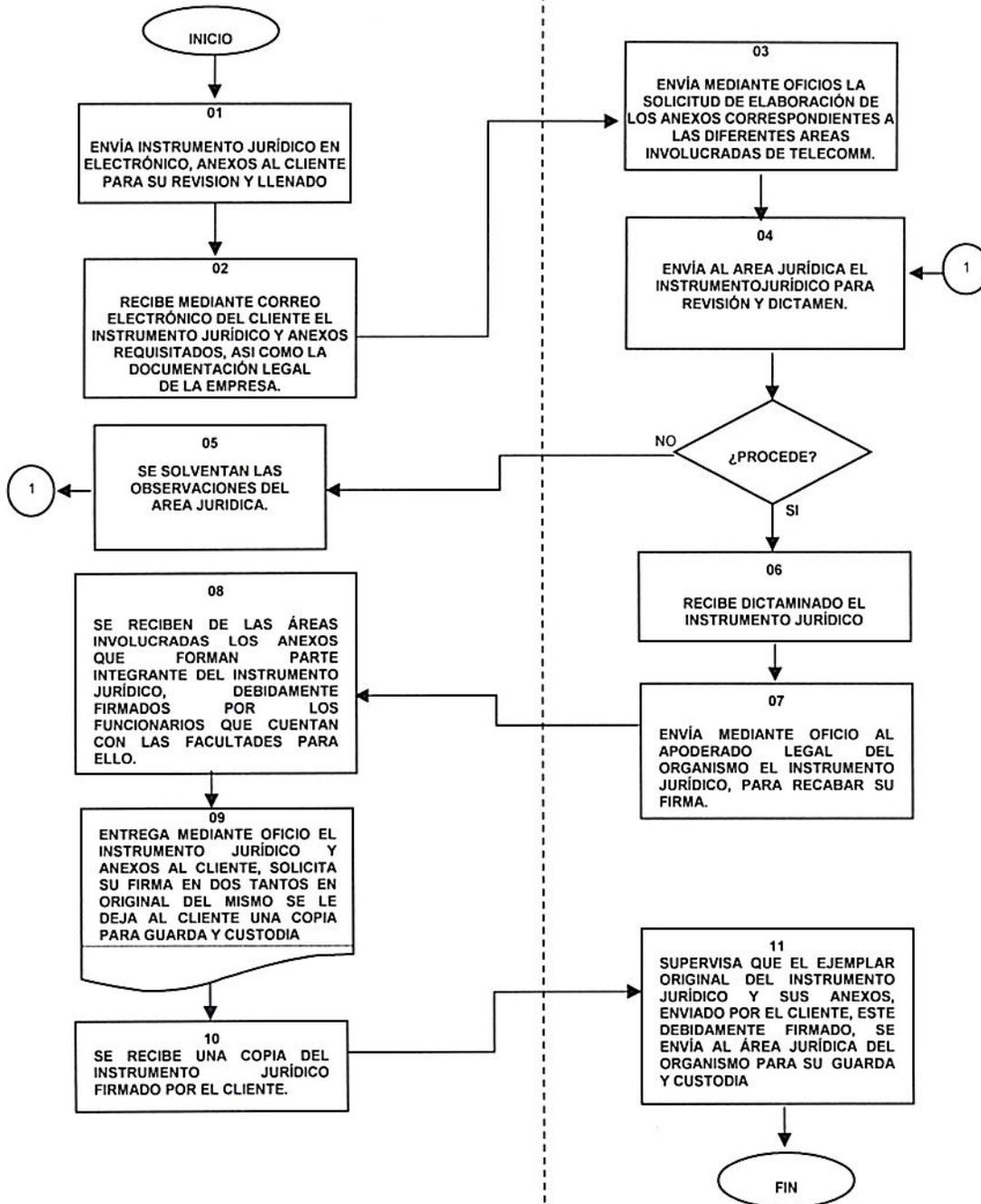
**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**3. -Procedimiento de la Contratación de los Servicios.**

COORDINADOR COMERCIAL DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO  
O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O  
COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR  
CUENTA DE TERCEROS O COORDINADOR COMERCIAL ESTATAL

GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS

NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22

4.- Procedimiento de Actualización del Directorio de Clientes.

Marco Jurídico Específico.

- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Aprobadas conforme el Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de Julio de 2013. Artículo 9.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
(Última actualización el 01 de septiembre de 2021).  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021. Artículo 26 fracción XIV.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Última actualización el 11 de agosto de 2022. Artículo Numeral 7 de las funciones de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**Objetivo Específico.**

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

**Políticas Específicas.**

1. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos instruirá a cada una de sus coordinaciones, la actualización del directorio de las empresas por lo menos una vez al año.
2. La Coordinación correspondiente efectuará dos veces al año la confirmación o actualización de los datos de las empresas.

**Áreas Responsables del Procedimiento.**

Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos.  
Gerencias Regionales y Estatales.  
Coordinación de Comercialización de Remesas Internacionales de Dinero.  
Coordinación Comercial de Servicios Bancarios.  
Coordinación Comercial de Programas Sociales y Pagos por Cuenta de Terceros.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**4.- Procedimiento de Actualización del Directorio de Clientes.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMERCIALIZACIÓN DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR CUENTA DE TERCEROS O COORDINADOR COMERCIAL ESTATAL.	01	<p>Envía comunicado por escrito y/o correo electrónico, cada semestre, al contacto comercial del cliente, solicitando la confirmación y/o actualización de los siguientes datos de la empresa:</p> <p>a) Razón social de la empresa. b) Nombre comercial c) Domicilio fiscal de la empresa. d) Nombre del representante legal de la empresa. e) Nombre del contacto comercial y cargo f) Domicilio, teléfono, correo electrónico del contacto comercial.</p> <p>Asimismo, solicita que en caso de que exista una actualización de los datos de los puntos a, b y c, deberán de enviar la documentación legal que la sustente.</p>
	02	Recibe información del cliente y verifica los cambios.
	03	No existen cambios en los datos del cliente, se deja sin modificaciones el formato de directorio de clientes TCM-4720-F04-19, concluye el procedimiento.
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.	04	<p>Si existen cambios, actualiza el formato de directorio de clientes TCM-4720-F04-19 y notifica los cambios al área correspondiente según sea el caso. (Todas las actividades de este procedimiento se realizan en un tiempo estimado de 8 días hábiles).</p>

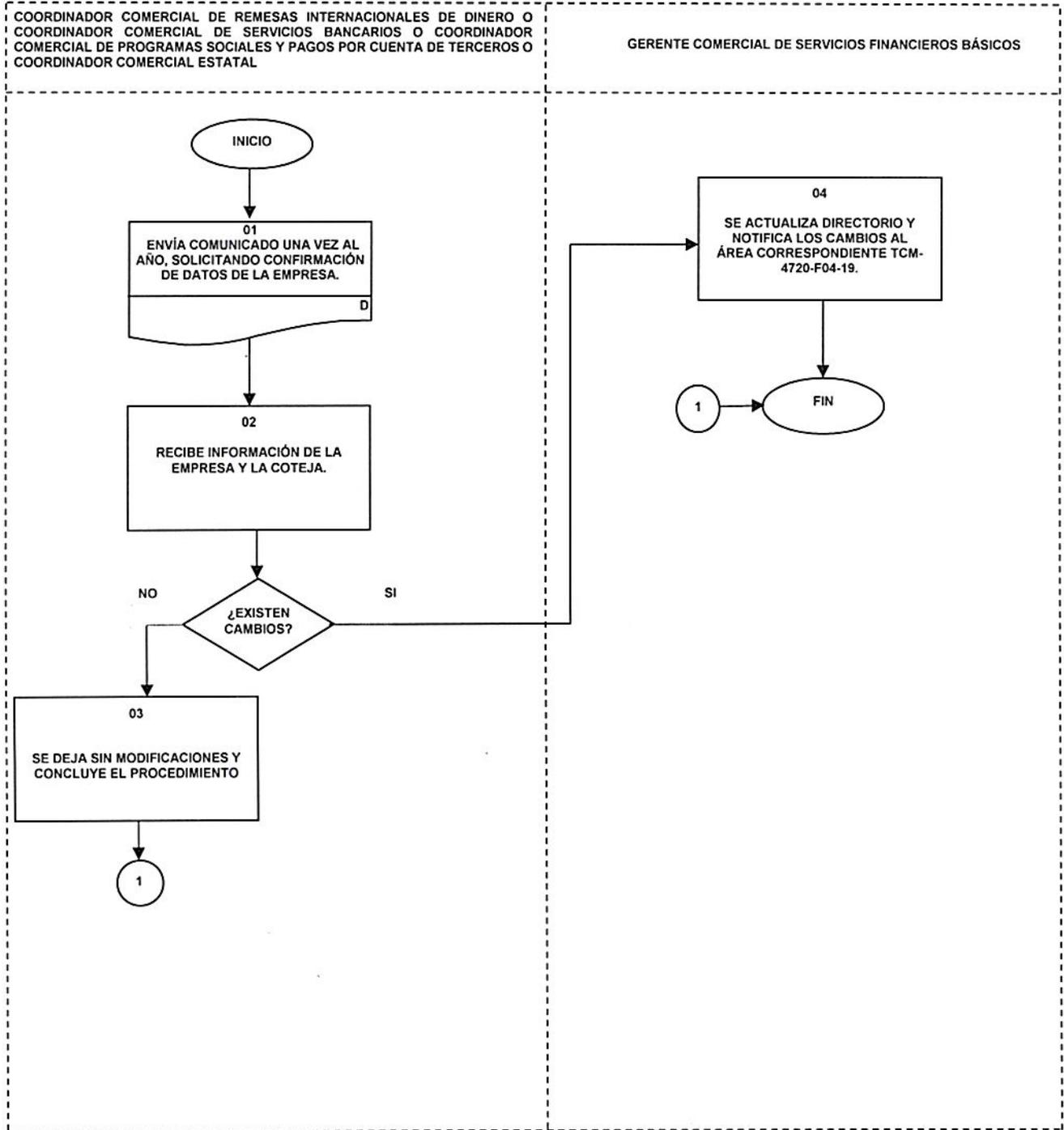
**CONCLUYE PROCEDIMIENTO.**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**4.- Procedimiento de Actualización del Directorio de Clientes.**



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**5.- Procedimiento de Seguimiento a Clientes.**

**Marco Jurídico Específico.**

- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Aprobadas conforme el Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de Julio de 2013. Artículo 16
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México el 11 de agosto de 2022. Numerales 7, 8 y 9 de las funciones de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
(Última actualización el 01 de septiembre de 2021).  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Artículo 26 fracción XIV.

**Objetivo Específico.**

**Dar Seguimiento a los clientes y detectar áreas de Oportunidad.**

**Política Específica.**

1. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos instruirá a sus Coordinadores, dar el seguimiento en forma permanente a los clientes que contraten los servicios de Telecomunicaciones de México.

**Áreas Responsables del Procedimiento.**

Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos.  
Coordinación de Comercialización de Remesas Internacionales de Dinero.  
Coordinación Comercial de Servicios Bancarios.  
Coordinación Comercial de Programas Sociales y Pagos por Cuenta de Terceros.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**5.- Procedimiento de Seguimiento a Clientes.**

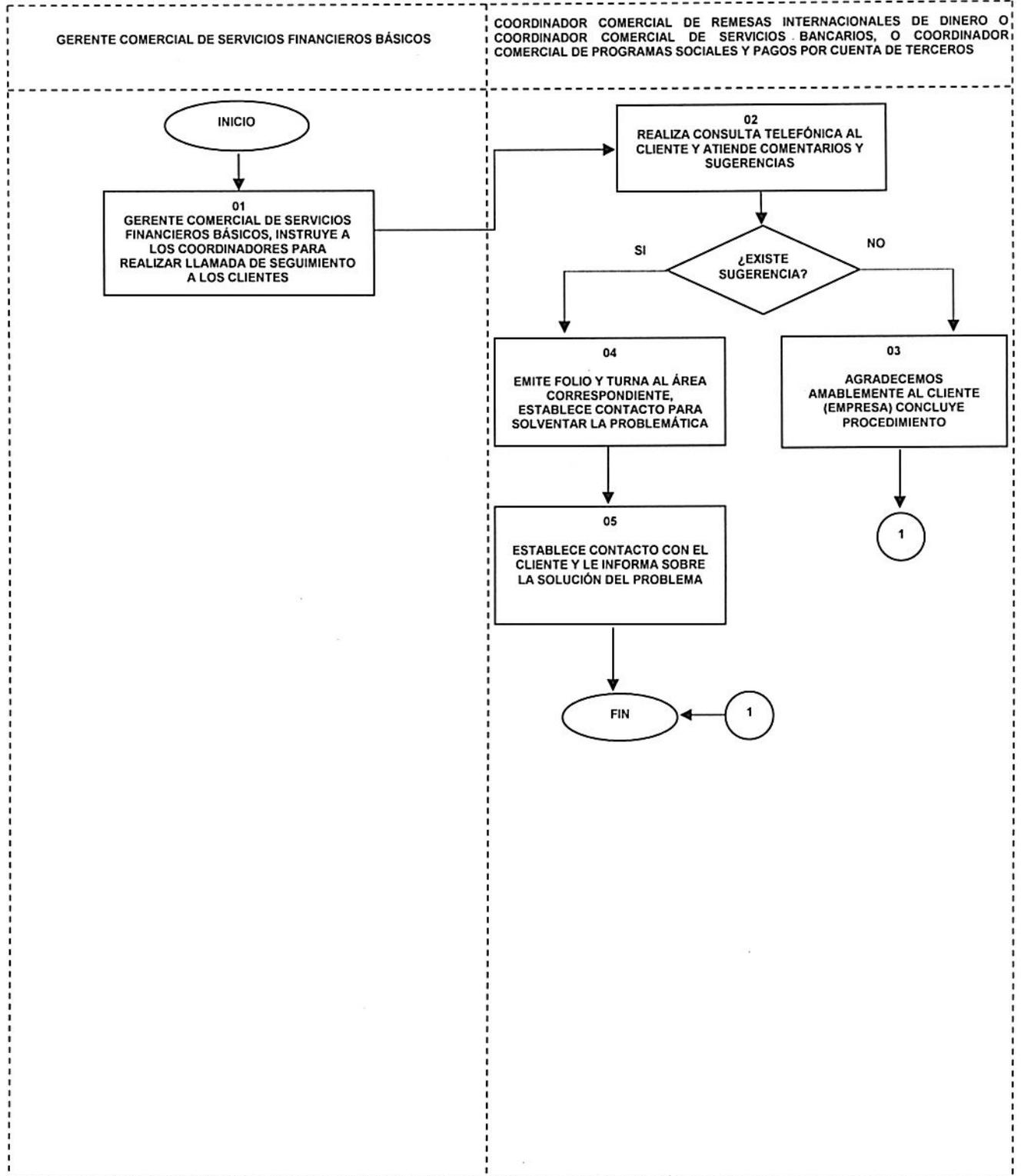
Responsable	No.	Actividad
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.	01	Instruye a sus Coordinadores mediante correo institucional para que den un seguimiento continuo a los diferentes clientes (Empresas).
COORDINADOR DE COMERCIALIZACIÓN DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR CUENTA DE TERCEROS.	02	Realiza consultas telefónicas con los clientes y atiende comentarios y/o sugerencias, con relación a los servicios que se prestan.
	03	No existe comentario o sugerencia de mejora por parte del cliente (Empresa), se agradece amablemente al cliente y concluye procedimiento.
	04	Si existe comentario o sugerencia de mejora por parte del cliente, se elabora un reporte vía correo institucional y correspondiente (Dirección de la Red de Sucursales, Subdirección de Tesorería, Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, Gerencia de Ingresos, Gerencia de Facturación, Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos, Gerencia de Procedimientos de Operación, Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo,) y le da seguimiento.
	05	Establece enlace con el cliente y le comunica que ha sido atendida su petición. (Todas las actividades de este procedimiento se realizan en un tiempo estimado de 10 días hábiles).

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO.**

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 *J*

**5.- Procedimiento de Seguimiento a Clientes.**



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**6.- Procedimiento para la Renovación de Contratos (Modalidad por Escrito o Carta de Renovación).**

**Marco Jurídico Específico.**

- **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. Artículo 14 numeral III y artículo 18.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
(Última actualización el 01 de septiembre de 2021).  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021. Artículo 26 fracción XVI
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Última actualización el 11 de agosto de 2022. Numerales 6, 7, 8 y 9 de las funciones de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN TELECOMM.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México el 25 de octubre de 2013. Procedimientos 1 y 2.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 *J*

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**Objetivo Específico.**

Dar seguimiento a la vigencia de los convenios y contratos de los Instrumentos Jurídicos por la prestación de servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, tales como remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, cobranza por cuenta de terceros (Iniciativa Privada), pago por cuenta de terceros y programas sociales, remesas de dinero para servicios bancarios, a fin de mantener una base de datos confiable.

**Políticas Específicas.**

1. Los Coordinadores Centrales tendrán la obligación de revisar mensualmente la vigencia de los Instrumentos Jurídicos.
2. Los Coordinadores Centrales realizarán las acciones correspondientes para la renovación de la vigencia de los instrumentos Jurídicos.

**Áreas Responsables del Procedimiento.**

Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos.  
Coordinación de Comercialización de Remesas Internacionales de Dinero.  
Coordinación Comercial de Servicios Bancarios.  
Coordinación Comercial de Programas Sociales y Pagos por Cuenta de Terceros.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 01. NOV 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**6.- Procedimiento para la Renovación de Contratos (Modalidad por Escrito o Carta de Renovación).**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMERCIALIZACIÓN DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR CUENTA DE TERCEROS.	01	Al formalizar algún Contrato y/o Convenio se requisita el formato control de vigencia de contratos TCM-4720-F02-19, en el que se especifique entre otros datos el tipo de vigencia.
	02	Revisa mensualmente la vigencia de los instrumentos jurídicos que le correspondan, en el formato de control de vigencia de contratos (TCM-4720-F02-19).
	03	Envía un correo electrónico al cliente en un periodo de dos a un mes antes de la fecha de vencimiento del contrato, en el que se le solicite enviar la carta de renovación por escrito del Contrato o Convenio que está por vencer.
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.	04	Recibe Carta de solicitud de renovación de contrato por parte del cliente.
	05	Instruye al Coordinador Comercial para realizar la gestión correspondiente y le entrega carta de solicitud de renovación para que se informe a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo de Telecomm.
COORDINADOR DE COMERCIALIZACIÓN DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR CUENTA DE TERCEROS.	06	Recibe carta de solicitud de Renovación de contrato, actualiza vigencia en el formato control de vigencia de contratos (TCM-4720-F02-19) Control de contratos y Archiva solicitud en el expediente correspondiente.
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.	07	Notifica mediante oficio a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo de Telecomm la solicitud de la renovación del servicio (Todas las actividades de este procedimiento se realizan en un tiempo estimado de 30 días hábiles) sin embargo también se sujetan a cada uno de los clientes y a la normatividad que los rige.

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO.**

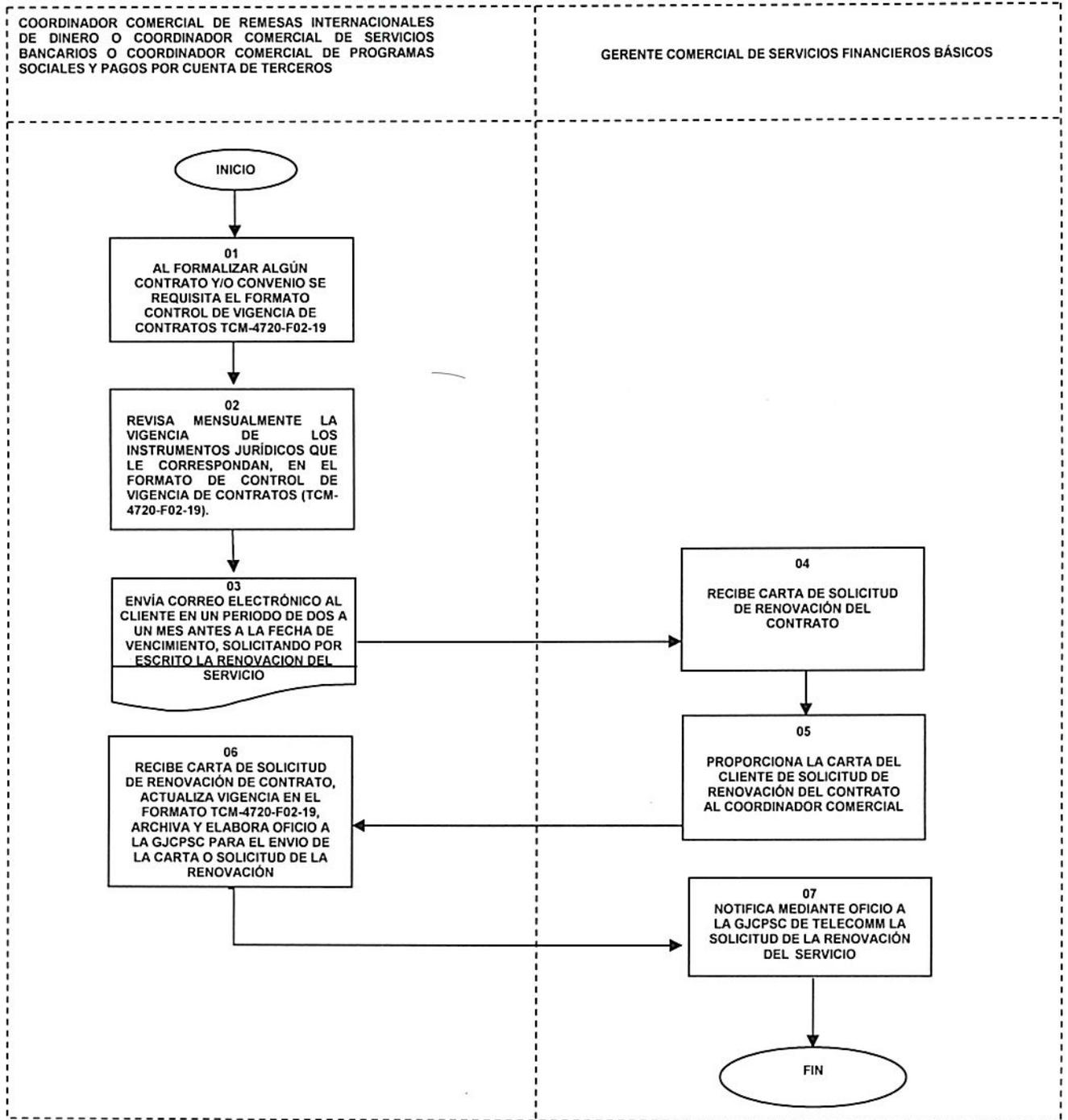
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**6.- Procedimiento para la Renovación de Contratos (Modalidad por Escrito o Carta de Renovación).**



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**7.- Procedimiento para la Renovación de Contratos (Modalidad Convenio Modificatorio).**

**Marco Jurídico Específico.**

- **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. Artículo 9, artículo 14 numeral III y artículo 18 numeral II.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
(Última actualización el 01 de septiembre de 2021).  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021. Artículo 26 fracción XVI.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Última actualización el 11 de agosto de 2022. Numerales 6, 7, 8, y 9 de las funciones de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN TELECOMM.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México el 25 de octubre de 2013. Procedimientos 1 y 2.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**Objetivo Específico.**

Dar seguimiento a la vigencia de los convenios y contratos de los Instrumentos Jurídicos por la prestación de servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, tales como remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, pago por cuenta de terceros y programas sociales, remesas de dinero para servicios bancarios, a fin de mantener una base de datos confiable.

**Políticas Específicas.**

1. Los Coordinadores de áreas centrales tendrán la obligación de revisar mensualmente la vigencia de los Instrumentos Jurídicos.
2. Los Coordinadores de áreas centrales realizarán las acciones correspondientes para la renovación de la vigencia de los instrumentos Jurídicos.

**Áreas Responsables del Procedimiento.**

Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos.  
Coordinación de Comercialización de Remesas Internacionales de Dinero.  
Coordinación Comercial de Servicios Bancarios.  
Coordinación Comercial de Programas Sociales y Pagos por Cuenta de Terceros.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 01 NOV 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**7.- Procedimiento para la Renovación de Contratos (Modalidad Convenio Modificatorio).**

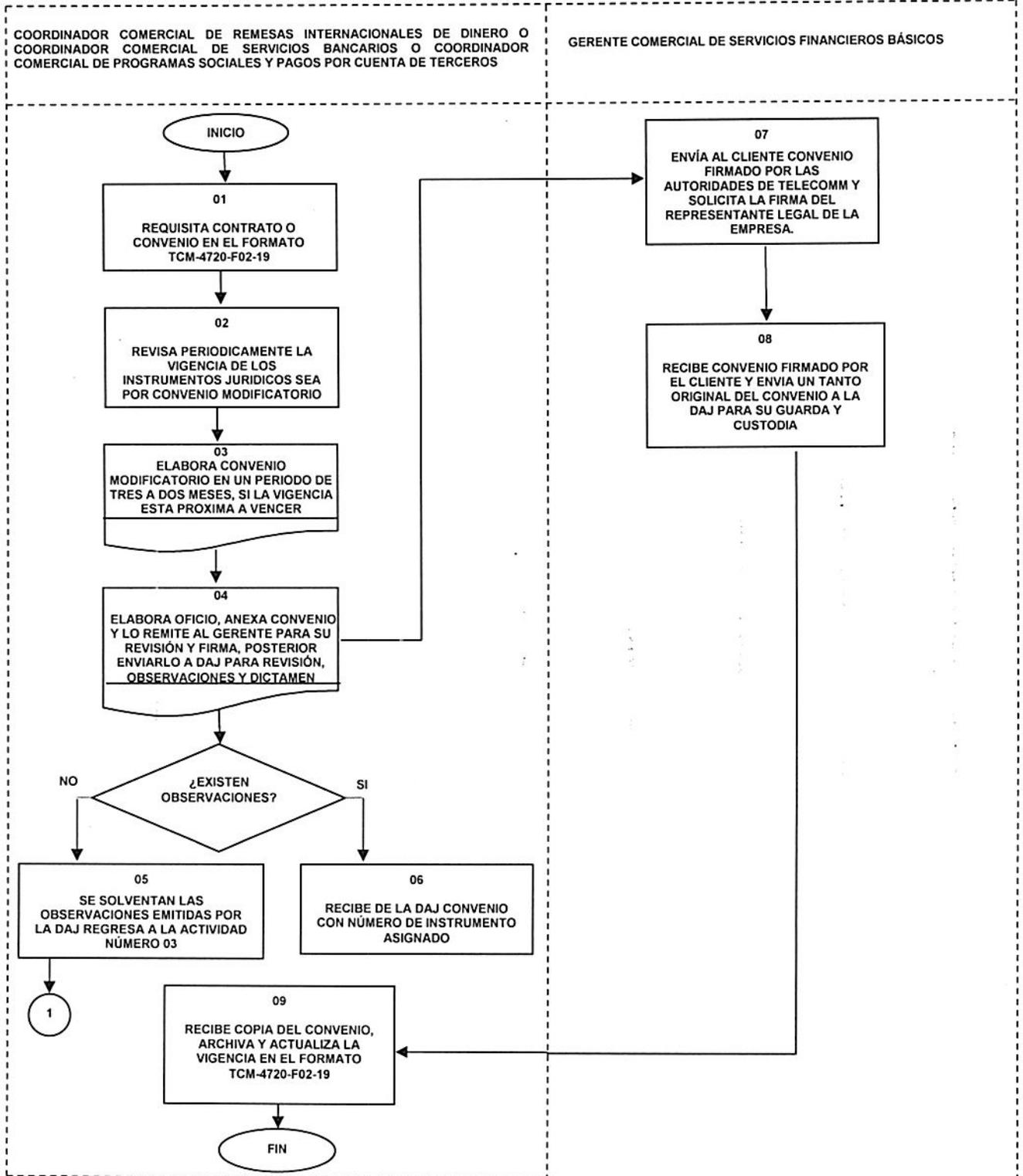
Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE COMERCIALIZACIÓN DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O POR CUENTA DE TERCEROS O COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR CUENTA DE TERCEROS.  GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.  COORDINADOR DE COMERCIALIZACIÓN DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O POR CUENTA DE TERCEROS O COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR CUENTA DE TERCEROS.	01	Requisita al formalizar algún Contrato y/o Convenio el formato control de vigencia de contratos (TCM-4720-F02-19) en el que se especifique entre otros datos el tipo de vigencia.
	02	Revisa mensualmente la vigencia de los instrumentos jurídicos que le correspondan, en el formato de control de vigencia de contratos (TCM-4720-F02-19).
	03	Elabora convenio modificatorio en un periodo de dos a tres meses antes de la fecha de vencimiento del contrato.
	04	Elabora oficio y envía convenio modificatorio al área jurídica para revisión y observaciones, en caso de existir.
	05	Si existen observaciones por parte de la DAJ, éstas se solventan. Regresa a la actividad número 03.
	06	No existen observaciones, recibe de la DAJ el convenio con número de instrumento asignado.
	07	Envía al cliente convenio firmado por las autoridades de Telecomm y solicita la firma del representante legal de la empresa.
	08	Recibe convenio firmado por el cliente y envía un tanto original del convenio a la DAJ para su guarda y custodia.
	09	Recibe copia del convenio, archiva y actualiza vigencia en el formato control de vigencia de contratos (TCM-4720-F02-19) Control de contratos y copia del convenio modificatorio. (Todas las actividades de este procedimiento se realizan en un tiempo estimado de 45 días hábiles) sin embargo también se sujetan a cada uno de los clientes y a la normatividad que los rige

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO.**

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 *[Firma]*

**7.- Procedimiento para la Renovación de Contratos (Modalidad Convenio Modificatorio).**



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 11 NOV 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**8.- Procedimiento para la Renovación de Contratos (Modalidad Nuevo Contrato o Vigencia Definida).**

**Marco Jurídico Específico.**

- **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. artículo 9, artículo 14 numeral III y artículo 18 numeral II.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
(Última actualización el 01 de septiembre de 2021).  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021. Artículo 26 fracción XVI.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Última actualización el 11 de agosto de 2022. Numerales 6, 7, 8, y 9 de las funciones de la Gerencia de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS EN TELECOMM.**  
Publicado en la normateca interna de Telecomunicaciones de México el 25 de octubre de 2013. Procedimientos 1 y 2.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**Objetivo Específico.**

Dar seguimiento a la vigencia de los convenios y contratos de los Instrumentos Jurídicos por la prestación de servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, tales como remesas de dinero para servicios bancarios e internacionales, cobranza por cuenta de terceros (Iniciativa Privada), pago por cuenta de terceros y programas sociales, remesas de dinero para servicios bancarios, a fin de mantener una base de datos confiable.

**Políticas Específicas.**

1. El Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos y los coordinadores centrales tendrán la obligación de revisar al inicio y al final de cada trimestre la vigencia de los Instrumentos Jurídicos.
2. Los coordinadores centrales realizarán las acciones correspondientes para la renovación de la vigencia de los instrumentos Jurídicos.

**Áreas Responsables del Procedimiento.**

Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos.  
Coordinación de Comercialización de Remesas Internacionales de Dinero.  
Coordinación Comercial de Servicios Bancarios A, o B, o C.  
Coordinación Comercial de Programas Sociales y Pagos por Cuenta de Terceros.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**8.- Procedimiento para la Renovación de Contratos (Modalidad Nuevo Contrato o Vigencia Definida).**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.	01	Instruye a los coordinadores para revisar al inicio y al final de cada trimestre la vigencia de los Instrumentos.
COORDINADOR DE COMERCIALIZACIÓN DE REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO O COORDINADOR COMERCIAL DE SERVICIOS BANCARIOS O COORDINADOR COMERCIAL DE PROGRAMAS SOCIALES Y PAGOS POR CUENTA DE TERCEROS.	02	Requisita al formalizar algún contrato y/o convenio el formato de control de vigencia de contratos (TCM-4720-F02-19) en el que se especifique entre otros datos el tipo de vigencia.
	03	Revisa al inicio y al final de cada trimestre la vigencia de los instrumentos jurídicos que le correspondan, en el formato de control de vigencia de contratos (TCM-4720-F02-19).
	04	Remite al Procedimiento 03 de este manual: "Contratación de los Servicios", realiza todas las actividades (del numeral 01 al 09). (Todas las actividades de este procedimiento se realizan en un tiempo estimado de 45 días hábiles) sin embargo también se sujetan a cada uno de los clientes y a la normatividad que los rige

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO.**

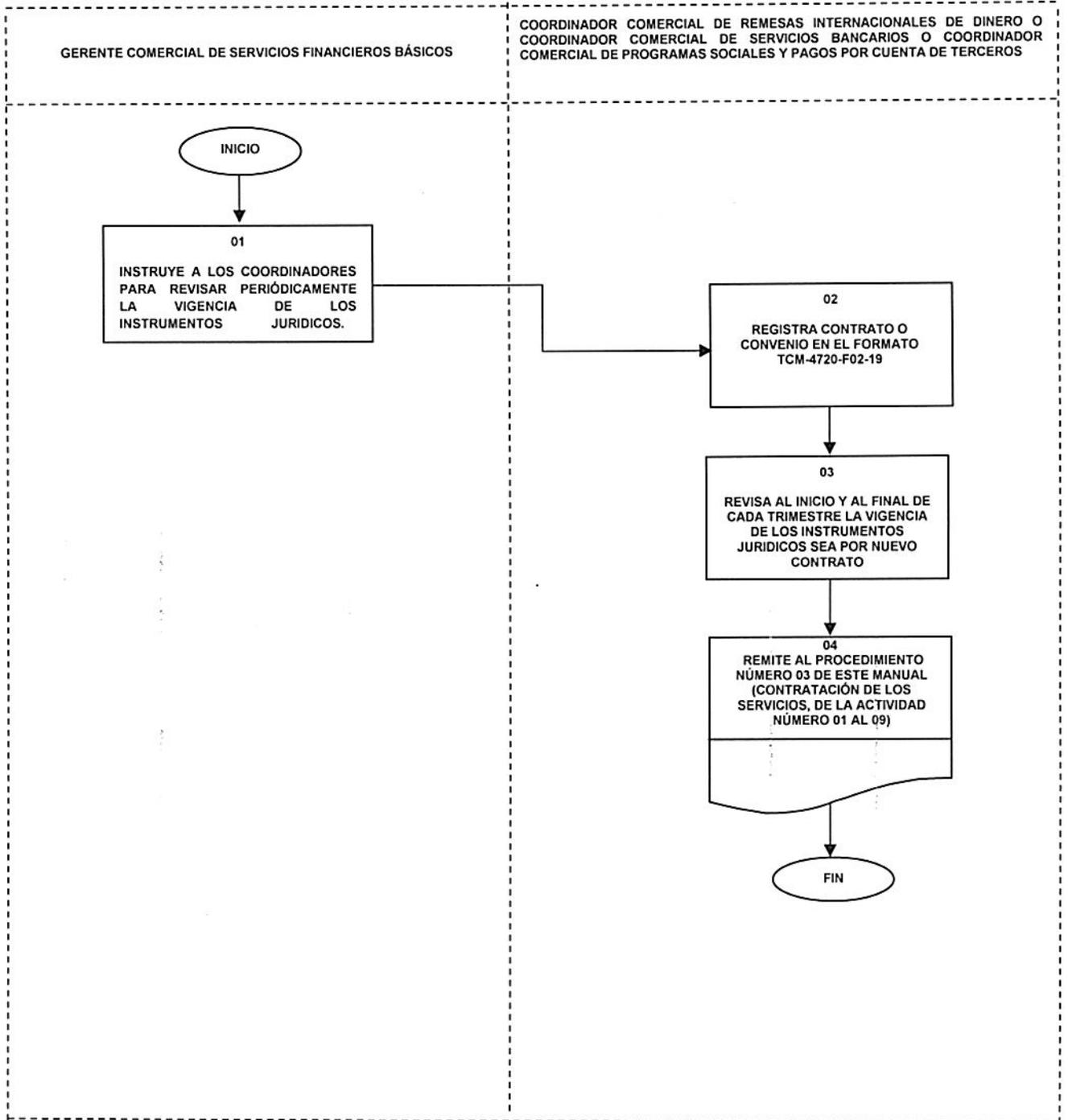
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 3

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**8.- Procedimiento para la Renovación de Contratos (Modalidad Nuevo Contrato o Vigencia Definida).**



<b>Area emisora</b>	<b>Fecha de Modificación</b>
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Basicos	OCTUBRE DE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS

NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22

ANEXOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**AGENTES TELECOMM.** - Persona Moral que actúa por cuenta y orden de TELECOMM, para la prestación de los servicios.

**ÁREAS DE OPORTUNIDAD.** - Puntos que necesitan atención y mejora en el organismo, áreas que pueden ser fortalezas y que requieren mejoras inmediatas.

**ÁREA CORRESPONDIENTE.** - Son las diferentes áreas de Telecomm a las cuales se les informará si hay alguna actualización o cambios en la empresa.

**ÁREAS INVOLUCRADAS.** - Son las áreas que intervienen en el desarrollo de una actividad en el organismo, para llegar a un fin común.

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

**COBRANZA.** - Proceso mediante el cual se hace efectiva la recepción de dinero a través de las sucursales telegráficas a nombre de alguna de las empresas con las que Telecomm tiene un convenio, recaudación de un servicio.

**COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.** - A través de este servicio se ofrece a las empresas tanto públicas como privadas, el servicio de recepción de pagos (cuentas) en las sucursales telegráficas en la República Mexicana, como puede ser telefonía, electricidad, ventas por catálogo, impuestos, derechos y otros, haciéndoles llegar la cantidad de dinero recaudada a través de transferencias electrónicas de fondos en la cuenta asignada por la propia empresa.

**COMERCIALIZACIÓN.** - Es la acción de vender un servicio financiero básico de Telecomm.

**CONTRATACIÓN.** - Es la acción de contratar un servicio financiero de Telecomm a través de la formalización de un contrato de prestación de servicio.

**CONTRATO TIPO.** - Es un modelo de instrumento legal cuyo formato es establecido para la Dirección de Asuntos Jurídicos, dónde la posibilidad de aplicación de todos los casos para formalización la relación con los clientes.

**COORDINADORES COMERCIALES CENTRALES.** - Son aquellos servidores públicos que laboran en la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos y comercializan los servicios financieros básicos.

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

**CLIENTE POTENCIAL.** - Persona Físicas o Morales Nacionales o Extranjeras, así como las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal, o Municipal que puede convertirse en determinado momento en comprador (el que compra un producto), cliente (el que usa un servicio) o consumidor (aquel que consume un producto o servicio), ya que presenta una serie de cualidades que lo hacen propenso ello.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

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

**DAJ.** – Dirección de Asuntos Jurídicos.

**DEBIDA DILIGENCIA.** - Son políticas y procedimientos enfocados en identificar, controlar y mitigar los riesgos, con el objeto de prevenir las operaciones de ocultamiento y movilización de activos provenientes de actividades ilícitas.

**DUEI.** - Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia.

**INICIATIVA PRIVADA.** - Es la oposición a la iniciativa pública o iniciativa estatal, sin intervencionismo del Estado.

**INSTRUMENTO JURÍDICO.** – Se refiere a los contratos, convenios, ordenes de servicio y comprobantes de servicio, que consta de clausulado y sus anexos.

**OFICIAL DE CUMPLIMIENTO.** - Persona responsable de vigilar la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

**PAGO DE CUENTA DE TERCEROS.** - A través de este servicio se ofrece a las empresas tanto públicas como privadas, la transferencia de diversas órdenes de pago a favor de beneficiarios por concepto de nóminas, pensiones, comisiones, apoyos económicos y otros, para ser pagadas las cantidades de dinero a través de las sucursales telegráficas en la República Mexicana, reintegrando a las empresas los recursos no entregados en los plazos convenidos.

**PLAN COMERCIAL.** - Es la planeación estratégica de qué, cómo, cuándo, dónde y a quién se quieren hacer llegar los servicios asociados al Giro Telegráfico y la evaluación de resultados.

**PROGRAMAS SOCIALES.** - A través de este servicio se ofrece a las dependencias o entidades de la Administración Pública y empresas del Sector Privado la transferencia de diversas órdenes de pago por concepto de apoyos económicos a favor de los beneficiarios considerados en los distintos Programas Sociales, para ser pagadas las cantidades dinero a través de las sucursales telegráficas en la República Mexicana, reintegrando a las dependencias, entidades o empresas los recursos no entregados en los plazos convenidos.

**PROSPECTACIÓN.** - Búsqueda de Clientes Potenciales.

**PROSPECTO.** - Es un Cliente Potencial.

**RED DE SUCURSALES.** - Conjunto de oficinas, sucursales y agencias Telegráficas permanentes o temporales, que Telecomm habilite para la prestación de los servicios en la república mexicana.

**REMESAS DE DINERO.** - Se refiere a la transferencia de cantidades de dinero.

**REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS.** Se refiere a los servicios asociados al Giro Telegráfico, relativos a la interconexión de sistemas con instituciones bancarias, para los servicios de transferencia de dinero, entre otros; de esta manera se ofrece en las sucursales telegráficas en la República Mexicana, realizar por cuenta y a nombre de las diferentes instituciones bancarias, diversas operaciones, tales como: Abono en Cuenta y Pago de tarjeta de Crédito y otros créditos; Retiro en

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 3

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

Efectivo, Consulta de Saldos, Consulta de Movimientos, Pago de Servicios diversos, Gestión de Cuentas de Débito y Reposición de Tarjetas y Referenciación de clientes para crédito.

**REMESAS INTERNACIONALES DE DINERO.** - Es la transferencia de una orden de pago a favor de un beneficiario, que se expide desde el Extranjero a través de empresas o instituciones extranjeras de transferencias de dinero, para ser pagada en México a través de las sucursales telegráficas. Así mismo se ofrece la transferencia de dinero desde México, a través de las sucursales telegráficas, para ser pagada en el extranjero a través de los agentes de Western Union.

**RENOVACIÓN POR ESCRITO.** - Cuando la renovación de un Instrumento Jurídico se realiza por medio de carta, donde el cliente solicita continuar con el servicio.

**RENOVACIÓN TÁCITA O AUTOMÁTICA.** - Cuando la renovación de un Instrumento Jurídico se realiza en forma automática, quedando por tiempo indefinido la vigencia hasta que alguna de las partes lo exprese.

**RENOVACION POR CONVENIO MODIFICATORIO.** - Cuando la renovación de un Instrumento Jurídico se realiza por medio de convenio modificatorio en el cual se especifican las modificaciones realizadas al Instrumento Jurídico.

**SERVICIOS.** - Se refiere a los Servicios Financieros Básicos.

**SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.** - Se refiere a los giros telegráficos que se expiden y pagan dentro de la dentro de la República; los que se expiden en el extranjero para ser pagados en la República, y los que se expiden en la República para ser pagados en el extranjero. Así como los servicios asociados al Giro Telegráfico, tales como el cobro y pago de cuentas; el pago de los beneficios derivados de los programas sociales, y relativos a la interconexión de sistemas con instituciones bancarias para los servicios de transferencia de dinero.

**SISTEMA SIGITEL-** Sistema informático desarrollado por y propiedad de TELECOMM a través del cual se opera en línea y tiempo real los servicios.

**TACITA.** - Renovación automática de un contrato cuando no ha sido renovado en tiempo oportuno.

**RED TELEGRÁFICA.** - Conjunto de Oficinas, sucursales y agencias telegráficas permanentes o temporales en la república mexicana.

**VIGENCIA DEFINIDA.** - Cuando un Instrumento Jurídico vence cada año y no se estipula en las clausulas algún tipo de renovación, deberá elaborarse un nuevo contrato.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 01. NOV 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS

NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**Formato de Perfil de Cliente Prospecto TCM-4720-F01-19**

		<b>PERFIL DEL CLIENTE PROSPECTO</b>	FECHA DE ELABORACION: <input type="text"/>
<b>FORMATO DE PERFIL DE CLIENTE PROSPECTO</b>			
Tu logo aquí	<b>Razón Social:</b> _____ _____ <b>Razón Comercial:</b> _____ _____ <b>R.F.C.:</b> _____		
<b>Domicilio:</b> _____ _____			
<b>Nombre del Representante legal o Director General:</b>	1.- _____ 2.- _____		
<b>Teléfono:</b>	1.- _____ 2.- _____		
<b>Nombre del Contacto Comercial y Cargo</b>	1.- _____		
<b>Teléfono:</b>	1.- _____		
<b>Servicio que se brinda:</b>	_____		
<b>*Tarifa:</b>	_____		
<b>* Volumen o ingreso potencial:</b>	_____		
<b>Coordinador Comercial:</b>	_____		
<b>Giro Comercial:</b>	_____		
<b>Observaciones:</b>   			
TCM-4720-F01-19			

Elaboro: Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos  
 Reviso y Autorizo: Eduardo Almanza Gutiérrez

<b>Area emisora</b> Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	<b>Fecha de Modificación</b> OCTUBRE DE 2022
----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

REVISADO 04 NOV 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS

**NÚMERO:**  
TCM-4720-D01-22

**Formato de Perfil de Cliente Prospecto TCM-4720-F01-19**

PERFIL DEL CLIENTE PROSPECTO		FECHA DE ELABORACION:
		1
<b>FORMATO DE PERFIL DE CLIENTE PROSPECTO</b>		
Tu logo aquí 2	Razón Social:	3
	Razón Comercial:	
	R.F.C.:	4
Domicilio:		5
Nombre del Representante legal o Director General:	1.-	6
	2.-	
Teléfono:	1.-	7
	2.-	
Nombre del Contacto Comercial y Cargo	1.-	8
Teléfono:	1.-	9
Servicio que se brinda:		10
*Tarifa:		11
* Volumen o ingreso potencial:		12
Coordinador Comercial:		13
Giro Comercial:		14
Observaciones:		15

TCM-4720-F01-19

Elaboro: Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos  
Reviso y Autorizo: Eduardo Almanza Gutiérrez

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO DE PERFIL DE CLIENTE PROSPECTO TCM-4720-F01-19**

1. FECHA DE ELABORACIÓN DE PROSPECTACIÓN
2. LOGOTIPO DEL CLIENTE
3. RAZÓN SOCIAL Y RAZÓN COMERCIAL
4. REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES
5. DOMICILIO FISCAL
6. NOMBRE COMPLETO DEL DIRECTOR GENERAL O REPRESENTANTE LEGAL
7. TELÉFONO
8. NOMBRE DEL CONTACTO COMERCIAL Y CARGO EN LA EMPRESA QUE REPRESENTA
9. TELÉFONO
10. TIPO DE SERVICIO
11. TARIFA (\*SOLO SI APLICA EN EL SERVICIO)
12. VOLUMEN O INGRESO POTENCIAL
13. COORDINADOR COMERCIAL QUE ATIENDE
14. ACTIVIDAD EMPRESARIAL DEL CLIENTE
15. OBSERVACIONES

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**Formato de Control de Vigencia de Contratos TCM-4720-F02-19**

 RELACIÓN DE VIGENCIA CONTRATOS (TRIMESTRE/AÑO) SUBDIRECCION COMERCIAL DE LA RED DE SUCURSALES GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS							
CLIENTE	CONTRATO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EJECUTIVO	SERVICIO	TIPO DE RENOVACIÓN	OBSERVACION

Elaboro: Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos  
Reviso y Autorizo: Eduardo Almanza Gutiérrez

TCM-4720-F02-19

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**Formato de Control de Vigencia de Contratos TCM-4720-F02-19**

 RELACIÓN DE VIGENCIA CONTRATOS (TRIMESTRE/AÑO) SUBDIRECCION COMERCIAL DE LA RED DE SUCURSALES GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS							
CLIENTE	CONTRATO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EJECUTIVO	SERVICIO	TIPO DE RENOVACIÓN	OBSERVACION
1							8
	2						
		3				7	
			4		6		
				5			

Elaboro: Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos  
Reviso y Autorizo: Eduardo Almanza Gutiérrez

TCM-4720-F02-19

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO CONTROL DE VIGENCIA DE CONTRATOS TCM-4720-F02-19**

1. NOMBRE DEL CLIENTE (EMPRESA)
2. NÚMERO DE CONTRATO ASIGNADO POR LA DAJ
3. FECHA QUE INICIO OPERACIONES LA EMPRESA CON TELECOMM
4. FECHA DE VENCIMIENTO DEL CONTRATO
5. NOMBRE DEL COORDINADOR COMERCIAL A CARGO DEL SERVICIO
6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
7. ANOTAR EL TIPO DE RENOVACIÓN QUE CORRESPONDA
8. COMENTARIOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 3

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**Formato de Reporte de Visita Ocular TCM-4720-F03-19**



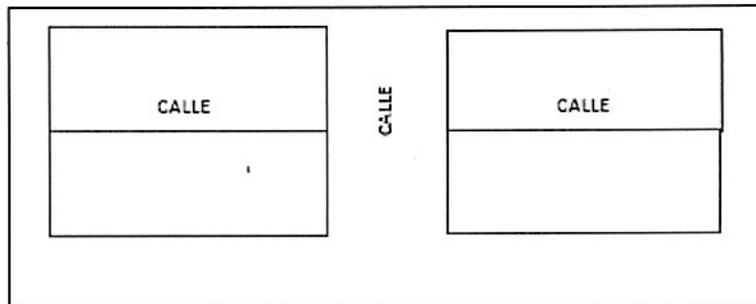
**REPORTE DE VISITA OCULAR  
USUARIO DE ALTO RIESGO**

NOMBRE DEL USUARIO: \_\_\_\_\_ FECHA DE LA VISITA: \_\_\_\_\_

DOMICILIO REGISTRADO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA PERSONA A LA QUE SE ENTREVISTA: \_\_\_\_\_

**CROQUIS DE UBICACIÓN:**



**OBSERVACIONES DEL DOMICILIO Y REFERENCIAS DE UBICACIÓN:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**REFERENCIAS CON VECINOS**

1.- \_\_\_\_\_

2.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
NOMBRE, FIRMA Y CARGO

TCM-4720-F03-19

Elabora: Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos  
Revisa y Autoriza: Eduardo Almanza Gutiérrez

<b>Area emisora</b>	<b>Fecha de Modificación</b>
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

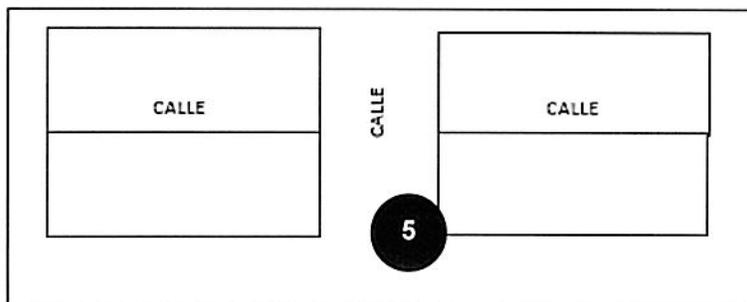
REVISADO 04 NOV. 2022

**Formato de Reporte de Visita Ocular TCM-4720-F03-19**



**REPORTE DE VISITA OCULAR  
USUARIO DE ALTO RIESGO**

NOMBRE DEL USUARIO: \_\_\_\_\_ **1**      FECHA DE LA VISITA: \_\_\_\_\_ **2**  
 DOMICILIO REGISTRADO: \_\_\_\_\_ **3**  
 NOMBRE DE LA PERSONA A LA QUE SE ENTREVISTA: \_\_\_\_\_ **4**  
 CROQUIS DE UBICACIÓN:



**OBSERVACIONES DEL DOMICILIO Y REFERENCIAS DE UBICACIÓN:**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ **6**  
 \_\_\_\_\_

**REFERENCIAS CON VECINOS**

1.- \_\_\_\_\_ **7**  
 \_\_\_\_\_  
 2.- \_\_\_\_\_ **8**  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**9**  
 NOMBRE, FIRMA Y CARGO

TCM-4720-F03-19

Elabora: Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos  
 Revisa y Autoriza: Eduardo Almanza Gutiérrez

<b>Área emisora</b>	<b>Fecha de Modificación</b>
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO DE REPORTE DE VISITA OCULAR TCM-4720-F03-19**

1. NOMBRE DEL CLIENTE (EMPRESA)
2. FECHA EN QUE SE REALIZA LA VISITA OCULAR
3. DOMICILIO DEL CLIENTE (EMPRESA)
4. NOMBRE DE LA PERSONA A LA QUE SE ENTREVISTA EN LA EMPRESA
5. CROQUIS DE LA UBICACIÓN DE CLIENTE (EMPRESA)
6. COMENTARIOS DE LAS OBSERVACIONES ENCONTRADAS
7. REFERENCIA DE VECINO NUMERO 1
8. REFERENCIA DE VECINO NUMERO 2
9. NOMBRE, FIRMA Y CARGO DE LA PERSONA QUE REALIZO LA VISITA OCULAR

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022





**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS  
FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:  
TCM-4720-D01-22**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO DE DIRECTORIO DE CLIENTES TCM-4720-F04-19**

1. NUMERO CONSECUTIVO
2. NOMBRE FISCAL DE LA EMPRESA
3. NOMBRE COMERCIAL CON EL QUE SE CONOCE EL CLIENTE (EMPRESA)
4. DOMICILIO QUE TIENE EL CLIENTE O LA EMPRESA PARA NOTIFICACIONES DE TIPO LEGAL
5. NOMBRE DE LA PERSONA CON PODER Y FACULTADES LEGALES EN LA EMPRESA
6. ES EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE LA EMPRESA
7. NOMBRE DE LA PERSONA QUE ES NUESTRO PRIMER CONTACTO DENTRO DE LA EMPRESA
8. CARGO QUE OCUPA EL CONTACTO COMERCIAL
9. DOMICILIO DONDE SE ENCUENTRA FÍSICAMENTE EL CONTACTO COMERCIAL
10. TELÉFONO DONDE SE LOCALIZA EL CONTACTO COMERCIAL
11. CORREO ELECTRÓNICO DEL CONTACTO COMERCIAL

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 3

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**INDICADORES**

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS

**NÚMERO:**  
TCM-4720-D01-22

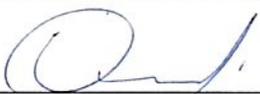
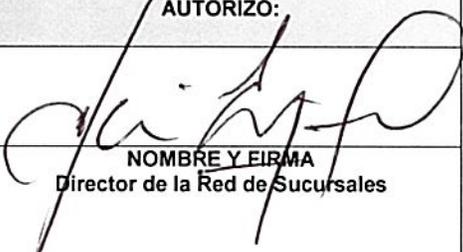
**INDICADORES**

**DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES  
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL DE LA RED DE SUCURSALES.  
GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.  
AÑO DE APLICACIÓN**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
CONTRATOS VIGENTES	ASEGURAR LA CONTRATACIÓN	$\frac{\text{No. DE EMPRESAS OPERANDO}}{\text{No. DE CONTRATOS VIGENTES}} = X\%$	AÑO DE ESTUDIO	QUE TODAS LAS EMPRESAS EN OPERACIÓN TENGAN CONTROL FORMALIZADO Y VIGENTE. 100%

**CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES**

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

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
		
NOMBRE Y FIRMA Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos	NOMBRE Y FIRMA Subdirector Comercial de la Red de Sucursales	NOMBRE Y FIRMA Director de la Red de Sucursales

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 3

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

**CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL**

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Elaboración 15 de abril de 2015	Eduardo Almanza Gutiérrez  Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos.	Lic. Ma. Antonieta Morales Gaytán  Subdirectora de Comercialización de Servicios Financieros Básicos y Telegráficos	Héctor Lozano Quiroga  Director Comercial	El presente documento sustituye al "Manual de Procedimientos de la Gerencia de Servicios Financieros Telegráficos Internacionales" con número de registro 326 (4ta. Actualización) de fecha 22 de agosto de 2013, por actualización de la "Estructura Orgánica de Telecomm" a partir de enero de 2015.
Primera Actualización  Febrero de 2020	Eduardo Almanza Gutiérrez  Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos.	Ing. Esteban Olivares Pérez  Encargado del Despacho de la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales	Juan Gualberto Acosta Flores  Director de la Red de Sucursales	En virtud de que a partir de la publicación del Estatuto Orgánico del 14 de febrero de 2018 y aplicación de la nueva Estructura Orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante oficios SSFP/408/1091/2018 y SSFP/408/DGOR/1427/2018 con vigencia organizacional a partir del 01 de julio de 2018.  Modificaciones de fondo: *Se agrega el Procedimiento de "Debida diligencia", para clientes potenciales del servicio de pago por cuenta a terceros. *Se modificó el nombre del procedimiento Núm. 5 Procedimiento de Supervisión y Seguimiento a Clientes, quedando como Procedimiento de Seguimiento a Clientes. *Se actualiza el marco jurídico y marco jurídico específico de cada procedimiento. *Se suprime del manual todo lo relacionado al Servicio de Cobranza por Cuenta de

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

				Terceros, ya que a partir del día 21 de enero 2020, mediante oficio número 4700.-20 se solicita se realice la entrega del servicio a la Gerencia Comercial de Comunicaciones y nuevos Modelos de Negocio.
Segunda Actualización  octubre de 2022	Eduardo Almanza Gutiérrez  Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos.	Mtro. Braulio Quevedo Cardoso  Subdirector Comercial de la Red de Sucursales	Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez  Director de la Red de Sucursales	<p>Modificaciones de forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza la introducción de acuerdo al Estatuto Orgánico del organismo, publicado en el DOF el 14/02/2018 conforme a la estructura orgánica actualizada mediante oficio SRCI/UPRH/510/2021, con vigencia organizacional a partir del 01/01/2021.</li> <li>Se fortalecieron las Políticas Generales, agregando 3 políticas nuevas, la política número 9 derivado a la acción de mejora de la intervención de control 12/2021, "Programa Social Pensión para Bienestar de las Personas Adultas Mayores", la política 10 surge por la eliminación del procedimiento número 6, toda vez que la política engloba todo el procedimiento, la política 11 es un mecanismo de control de guarda y custodia de la información.</li> <li>Se simplifican los procedimientos 1 y 4 agilizando procesos y reducción de tiempos incluyendo un tramo de control de la supervisión del gerente, hacia los coordinadores.</li> </ul>

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	OCTUBRE DE 2022

REVISADO 04 NOV. 2022 J

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

**NÚMERO:**  
**TCM-4720-D01-22**

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento 2 se eliminan las actividades relativas al SIGITEL, ya que no aplican.</li> <li>• Se modificó el número de procedimientos, quedando 8, de 9 que eran el manual anterior, a continuación se mencionan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento de Prospectación y Comercialización de los Servicios;</li> <li>2. Procedimiento de debida diligencia para clientes potenciales del servicio de pago por cuenta de terceros;</li> <li>3. Procedimiento de la contratación de los servicios;</li> <li>4. Procedimiento de actualización del directorio de clientes;</li> <li>5. Procedimiento de Seguimiento a clientes;</li> <li>6. Procedimiento para la renovación de contratos (modalidad por escrito o carta de renovación);</li> <li>7. Procedimiento para la Renovación de contratos (modalidad convenio modificatorio), y</li> <li>8. Procedimiento para la renovación de contratos (modalidad nuevo contrato o vigencia definida).</li> </ol> </li> <li>• Se modifica marco jurídico de acuerdo a la última actualización de las leyes, reglamentos, decretos y otras disposiciones.</li> </ul>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Área emisora

Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos

Fecha de Modificación

OCTUBRE DE 2022