



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA PRÁCTICA DE
SUPERVISIONES OPERATIVAS A
LAS SUCURSALES**

MARZO DE 2024

REVISADO 25 MAR. 2024

NOTA:

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

IDENTIFICACIÓN		
		NUM. DE REGISTRO: FB-4130-D02-24
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	
EXPEDICIÓN: JULIO DE 2006	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: MARZO DE 2024

REVISADO 25 MAR. 2024

REGISTRO

NÚMERO: 476
FB-4130-D02-24

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS
A LAS SUCURSALES

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 476

MARZO 25 DEL 2024

MARZO DEL 2024

ÁREA QUE REGISTRA:


Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES" FB-4130-D02-24, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 476, DE FECHA 25 DE MARZO DEL 2024.

CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR:

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

REVISADO 25 MAR. 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS
SUCURSALES

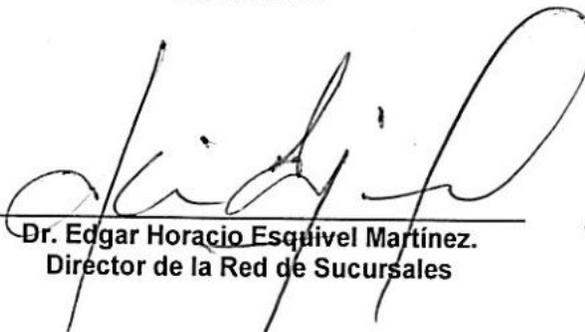
FECHA DE AUTORIZACIÓN:

MARZO DE 2024

MODIFICACIÓN No. 5

MARZO DE 2024

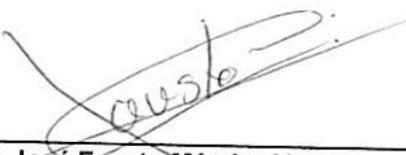
AUTORIZÓ:


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

REVISÓ:


Lcda. Elsa Amalia Castellanos López
Subdirectora de Procesos y Supervisión

ELABORÓ:


L.A. José Fausto Méndez Vargas
Gerente de Supervisión de Sucursales

REVISADO 25 MAR. 2024

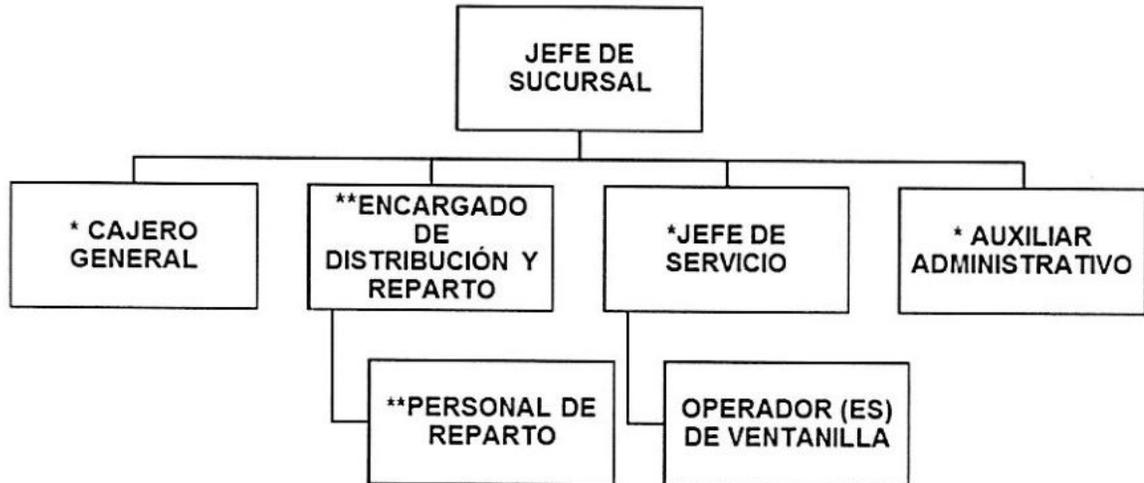
Coordinador de Supervisión.

Alberto Sánchez Ferrusco

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Sánchez Ferrusco', written over a horizontal line.A small, stylized handwritten mark or signature in the bottom left corner of the page.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

SUCURSAL DE SERVICIO COMPLETO



* La plantilla de personal variará de acuerdo a las necesidades del servicio, aplica sólo para Sucursales multipersonales. *A*

** : Éstos puestos serán opcionales, aplica para sucursales multipersonales habilitadas para realizar el servicio de reparto. *TM*

REVISADO 25 MAR. 2024

ESTRUCTURA ORGÁNICA

SUCURSAL UNIPERSONAL

JEFE DE
SUCURSAL

La plantilla de personal variará de acuerdo a las necesidades del servicio de la Sucursal.

* : Este puesto será opcional



 REVISADO 25 MAR. 2024 

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

ÍNDICE

	Hoja
INTRODUCCIÓN.....	7
MARCO JURÍDICO	9
OBJETIVO.....	15
POLÍTICAS GENERALES	16
PROCEDIMIENTOS.....	18
1.-PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL ARQUEO DE CAJA.....	19
2.-PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS CONCILIACIONES BANCARIAS.....	29
3.-PROCEDIMIENTO PARA REVISAR LA CONTABILIDAD DE LOS INGRESOS Y EGRESOS	35
4.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE TRANSFERENCIAS DE DINERO.....	39
5.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE PROGRAMAS SOCIALES	43
6.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS	46
7.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	49
8.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL SERVICIO DE TELEGRAMA.....	52
9.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE REMESAS DE NUMERARIO	56
10.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	59
11.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	62
12.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES.....	65
13.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO TÉCNICO-OPERATIVO.....	70
14.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO ADMINISTRATIVO.	73
15.-PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN REALIZADA.....	76
ANEXOS	81
GLOSARIO DE TÉRMINOS	82
MODELOS DE DOCUMENTOS	86
FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO.....	90
INDICADORES	120
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	121

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

INTRODUCCIÓN

“Conforme al artículo OCTAVO transitorio del DECRETO por el que se modifica la denominación del organismo descentralizado Telecomunicaciones de México, Telecomm, para quedar como “Financiera para el Bienestar”, y se reforman diversos artículos del similar por el que se crea el organismo descentralizado denominado Telégrafos Nacionales y sus posteriores modificaciones.”

“A la entrada en vigor del presente decreto, todas las normas, actos jurídicos y administrativos, contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en que se mencione a Telecomunicaciones de México se entenderán realizadas, ejecutadas y hechas por FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.”

“Con base en lo anterior, cuando en el presente documento se mencione a Telecomunicaciones de México (TELECOMM), se entenderá Financiera para el Bienestar (FINABIEN)”.

El Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas en las Sucursales tiene fundamento en el artículo 21, fracción XI y artículo 26, fracciones I, II, VI, VII y X del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 14 de febrero de 2018 y sus reformas; En las funciones 1, 2, 6, 7 y 10 de la Dirección de la Red de Sucursales; En las funciones 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 de la Gerencia de Supervisión de Sucursales establecidas en el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México; y en la estructura organizacional del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante dictamen organizacional CGGEP/UPRH/0368/2023-CGGEP/UPRH/DGOR/0948/2023 con vigencia a partir del 6° de noviembre de 2023.

Con base en lo anterior, la Dirección de la Red de Sucursales a través de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, actualizó el documento “Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas a las Sucursales”, el cual modifica al “Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas a las Sucursales” con número de registro 413 de fecha 11 de marzo de 2020, identificador FB-4130-D02-20, 4ª actualización.

El propósito fundamental del presente documento es contar con un documento normativo, que oriente y guíe al Supervisor, durante la práctica de supervisiones a las sucursales, y que proporcione una visión integral, de sus atribuciones, responsabilidades, marco jurídico, funciones, procedimientos y políticas aplicables, detallando de forma metódica las actividades que debe desempeñar, para la óptima revisión del cumplimiento de la normatividad aplicable, a la administración de los recursos humanos, financieros, materiales e informáticos de la Sucursal, para garantizar la correcta operación de los servicios telegráficos que se brindan en la red de Sucursales, identificando desviaciones a los procesos operativos y financieros y áreas de oportunidad, para proceder a su solventación y evitar su recurrencia.

Lo anterior para que, en coordinación con las áreas de la Gerencia Regional y Estatal, implementen las acciones de mejora necesarias, para la corrección de las inconsistencias detectadas a través de la supervisión y su solventación, a efecto de contribuir a la prevención, disminución o eliminación de los agentes de riesgo que obstaculicen el buen funcionamiento operativo de la sucursal y el cumplimiento de los objetivos del Organismo.

El documento se integra de tres apartados, los cuales proporcionan al supervisor, orientación sobre aspectos generales y específicos relativos a la práctica de supervisiones integrales a sucursales. El primer apartado contiene el MARCO JURÍDICO que norma y sustenta la operación de los procedimientos; el OBJETIVO general del manual, que pretende ser un documento normativo, que oriente y guíe al

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

Supervisor, durante la práctica de supervisiones a las Sucursales, detallando en forma metódica las actividades que debe desempeñar durante la revisión al cumplimiento de la normatividad aplicable, a la administración de todos los recursos de la Sucursal y **POLÍTICAS GENERALES** que regulan los procesos y la actuación de las personas servidoras públicas involucrados en las supervisiones realizadas en las sucursales. El segundo apartado se refiere a los **PROCEDIMIENTOS**, los cuales se encuentra descritos en el índice del presente documento que son los siguientes: **PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL ARQUEO DE CAJA, PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS CONCILIACIONES BANCARIAS, PROCEDIMIENTO PARA REVISAR LA CONTABILIDAD DE LOS INGRESOS Y EGRESOS, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE TRANSFERENCIAS DE DINERO, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE PROGRAMAS SOCIALES, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL SERVICIO DE TELEGRAMA, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE REMESAS DE NUMERARIO, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO TÉCNICO-OPERATIVO, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO ADMINISTRATIVO, PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN REALIZADA.**

Finalmente, el tercer apartado contiene los **ANEXOS**, tales como, el **GLOSARIO DE TÉRMINOS**, que define los conceptos que se manejan en el presente manual; **INFORMACIÓN ADICIONAL**, donde se presenta la intervención de control y los modelos de los documentos a utilizar en las supervisiones; **FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO** aplicables al procesamiento de la supervisión; **INDICADORES** para medir, controlar y mejorar los procesos descritos en este documento; y el **CONTROL DE ACTUALIZACIÓN** del manual, que incluye las fechas de registros y actualizaciones del mismo, derivados de la actualización, modificación o eliminación de algún punto en particular, que sufra el presente documento.

El Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas en las Sucursales, es de aplicación general para todas las áreas que intervienen en la operación de la práctica de supervisiones operativas a las sucursales.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación 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 6 de junio de 2023).

1.- LEYES

- **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
Declaratoria de invalidez de artículos por sentencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación notificada al Congreso de la Unión para efectos legales el 30/08/2022.
- **LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de mayo de 2023).
- **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 8 de mayo de 2023).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1976.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de mayo de 2023).
- **LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B) DEL ARTÍCULO 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 de 2021).
Declaratoria de invalidez de artículo transitorio de decreto de reforma por sentencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación Diario Oficial de la Federación 18/02/2022.
- **LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2018).
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982.
(última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016)
- **LEY FEDERAL DE 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).

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

Declaratoria de invalidez de artículos por sentencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación notificada al Congreso de la Unión para efectos legales el 11/10/2022.

- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 2023)
- **LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de diciembre de 2022 notificando al congreso el 31 de mayo del 2023).
- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021-)
- **LEY FEDERAL DE SEGURIDAD PRIVADA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2006
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de octubre de 2011).
- **LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 6 de junio de 2012.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCION.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010.
- **LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
Declaratoria de invalidez de artículos por Sentencia de la SCJN notificada al Congreso de la Unión para efectos legales el 06-04-2022 y publicada DOF 02-09-2022.

2. CÓDIGOS

- **CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 24 de febrero de 1943.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de febrero de 2022).
Declaratoria de invalidez de artículo transitorio de decreto de reforma por Sentencia de la SCJN DOF 18-02-2022.
- **CÓDIGO NACIONAL DE PROCEDIMIENTOS PENALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 25 de abril del 2023.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de abril de 2023).
Declaratoria de invalidez de artículos por Sentencia de la SCJN notificada al Congreso de la Unión para efectos legales el 25-11-2022.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

- **CÓDIGO PENAL FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 1931.
(Última Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2023).
 - **CÓDIGO CIVIL FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1928.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2021).
 - **CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 2022).
Cantidades actualizadas y compiladas por Resolución Miscelánea Fiscal Diario Oficial de la Federación 27/12/2022.
- 3. REGLAMENTOS**
- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Abrogado publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de septiembre de 2019).
 - **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
 - **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre del 2010).
 - **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.
 - **REGLAMENTO 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 ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.
 - **REGLAMENTO DEL CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2014.
 - **REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.
(Última Reforma Publicado en el Diario Oficial de la Federación 09 de diciembre de 2015).
 - **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1° de agosto de 1997.
- FÉ DE ERRATAS.-** Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2021.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 21 de diciembre de 2011.
- 4. **DECRETOS**
- **DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 1986.
(Última Reforma Publicado en el Diario Oficial de la Federación 14 de abril de 2011).
- **DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO 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 EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN 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 POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º; 3º; 6º; 8º, FRACCIONES II Y XIII; 9º, PÁRRAFOS PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO; 10º FRACCIONES III Y VII; 12 Y 13; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII AL ARTÍCULO 10º, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELÉGRAFOS NACIONALES HOY DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (documento completo).**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011.
- **DECRETO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL DE 2023.**
TEXTO VIGENTE a partir del 01-01-2023.
Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre de 2022.
- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 12 de julio de 2019.
- **DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE LA LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA; Y SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 19 de noviembre de 2019.
- **DECRETO POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA LA DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO, PARA QUEDAR COMO "FINANCIERA PARA EL BIENESTAR" Y SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1o.; 3o., FRACCIONES II, VI, VII, VIII, IX, X, XII; 6o., 8o, FRACCIÓN II; 9o; 12; 13 Y 15, Y SE ADICIONAN AL ARTÍCULO 3o. LAS**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

FRACCIONES XIII Y XIV, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES (TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO, TELECOMM)

Publicado en el Diario Oficial de la Federación, Última Reforma Publicada DOF 21-10-2021

5. MANUALES

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
- **MANUAL DE OPERACIÓN DEL CÓMITE DE MEJORA REGULATORIA INTERNA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (comeri).**
Última actualización 16 de julio de 2021.
- **MANUAL DE CUMPLIMIENTO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.

6. OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DEL ORGANISMO.**
Las Vigentes. Publicadas en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.
- **DISPOSICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Aprobadas conforme al Acuerdo número 1337 de la Sesión Extraordinaria de la Junta Directiva celebrada el 10 de noviembre de 2022.
Publicadas en la Normateca interna de Financiera para el Bienestar el 08 de marzo de 2023.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.**
Secretaría de Economía. - Subsecretaría de Competitividad y Normatividad. - Dirección General de Normas.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015.

LINEAMIENTOS DE LA ELABORACIÓN DE ACTAS, CONSTANCIAS, APLICACIÓN DE SANCIONES Y RECONSIDERACIÓN DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR".

Las vigentes. Publicados en al Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.

- **POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN LA RED DE SUCURSALES**
Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

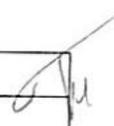
Última actualización el 9 de diciembre de 2022.

- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
El Vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.
- **CIRCULARES DE LA RED.**
Las vigentes.
Publicadas en la página web interna del organismo <https://intranet.telecomm/portal/>



REVISADO 25 MAR 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES****NÚMERO:
FB-4130-D02-24****OBJETIVO**

Establecer los procedimientos, que orienten y guíen al supervisor, durante el desarrollo de supervisiones a las sucursales, proporcionando una visión integral, del marco jurídico, de sus funciones, facultades, responsabilidades, procedimientos y políticas aplicables, detallando en forma sistemática las actividades que debe desempeñar, para la óptima revisión del cumplimiento de la normatividad aplicable, a la administración de los recursos humanos, financieros, materiales e informáticos en la sucursal, permitiéndoles identificar inconsistencias para su seguimiento y solventación.

Lo anterior para que, en coordinación con los Jefes de Oficina y las áreas de la Gerencia Regional o Estatal, implementen las acciones de mejora necesarias, para la corrección de dichas inconsistencias, a efecto de contribuir a la prevención, disminución o eliminación de los agentes de riesgo que obstaculicen el buen funcionamiento operativo de la sucursal y el cumplimiento de los objetivos del Organismo.

**REVISADO 25 MAR. 2024**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

POLÍTICAS GENERALES

1. Para el desarrollo de sus funciones, procesos y procedimientos, los Coordinadores de Supervisión y supervisores Habilitados, deben apegarse a la normatividad y disposiciones vigentes en la materia, establecidos por las áreas centrales del Organismo, así como las contenidas en este manual.
2. Los Coordinadores de Supervisión y supervisores habilitados, supervisarán que el personal de las Sucursales, dé cumplimiento a las funciones asignadas en términos de la Normatividad aplicable en la materia.
3. Las Gerencias Regionales y Estatales elaboraran y remitirán a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, su programa anual de supervisiones, dentro de los primeros cinco días del ejercicio del que se trate, tomando como criterios principales para elegir las Sucursales y puntos de servicio a revisar, aquellas que presenten:
 - Los mayores riesgos con base en los volúmenes y montos elevados que reflejen en sus operaciones;
 - Los mayores índices de robos o asaltos;
 - Ubicaciones en zonas consideradas de mayor riesgo;
 - Flujos de efectivo elevados no justificados;
 - Que no concentren excedentes cuando se les instruye;
 - Que no inician operaciones en su horario establecido; reversas frecuentes;
 - Quejas de los usuarios;
 - Que recurrentemente no realicen el cierre del MODIFO; y
 - Que no se apeguen al Manual de Procedimientos para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
4. Los Coordinadores de Supervisión y/o personal habilitado, deberán asistir a la Sucursal, presentando su oficio de comisión debidamente firmado por el Gerente Regional y Estatal, o en su caso por el Gerente de Supervisión de Sucursales, así como credencial de identificación oficial vigente.
5. Independientemente de las revisiones o investigaciones que las Direcciones de Finanzas y Administración y de la Unidad Estratégica de Inteligencia realicen en el ejercicio de sus atribuciones, en los casos en que se considere necesario podrán formar parte del grupo de supervisores que realicen arquezos de caja a solicitud directa de la Dirección de la Red de Sucursales, a petición de parte o por orden expresa de la persona Titular de la Dirección General.
6. Las supervisiones operativas se clasificarán de la siguiente manera:
 - Integral. La cual consiste en realizar cada uno de los procedimientos mencionados en el presente documento.
 - Específica. Que consiste en la aplicación de uno o máximo dos de los procedimientos contenidos en el presente manual.
 - De seguimiento. La cual consiste en revisar que las inconsistencias detectadas en una supervisión operativa anterior se hayan solventado y recabar evidencias.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

7. El Jefe de la Sucursal o persona encargada de la sucursal visitada, tiene la obligación de mostrar y entregar toda la documentación que le requiera el coordinador de supervisión y/o supervisor habilitado, para facilitar el desempeño de su cometido, de acuerdo con el tipo de supervisión que se realice.
8. El coordinador de supervisión y/o supervisor habilitado deberá utilizar los formatos y archivos electrónicos proporcionados por la Gerencia de Supervisión de Sucursales para el desarrollo de sus funciones.
9. El coordinador de supervisión, deberá brindar puntual seguimiento a las inconsistencias detectadas en las supervisiones hasta su total solventación.
10. El coordinador de supervisión, deberá enviar en tiempo y forma (en apego al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales), los archivos electrónicos Cédula de Inconsistencias y Seguimiento (ClyS) Formato FB-4130-F01-23, a la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
11. El coordinador de supervisión o supervisor habilitado deberá conducirse siempre con ética y profesionalismo en el desarrollo de sus actividades.
12. Los tiempos de ejecución de los procedimientos contenidos en el presente manual y que forman parte de una supervisión operativa, dependerán del tipo y la complejidad de las mismas, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, como se indica a continuación:
 - Integral. Tendrá una duración de cinco horas y un máximo de dos (2) días hábiles (considerando el horario de la sucursal).
 - Específica. Tendrá una duración de entre tres horas y el horario de cierre de la sucursal 01 día hábil (considerando el horario de la sucursal).
 - De seguimiento. Tendrá una duración de entre tres horas y el horario de cierre de la Sucursal (considerando el horario de la sucursal).

Del Alcance y la Aplicación del Manual:

1. Las personas servidoras públicas que contravengan lo dispuesto en este manual serán sancionados conforme a las disposiciones legales aplicables.
2. La observancia de este manual es obligatoria para el personal de las Gerencias Regionales y Estatales y áreas centrales involucradas en las supervisiones operativas a sucursales, por lo cual se les exhorta a considerarlo en el desarrollo de sus actividades y a enriquecerlo con sus aportaciones para mantenerlo permanentemente actualizado.
3. Será facultad de la Dirección de la Red de Sucursales recibir, analizar y, en su caso, aprobar cualquier sugerencia de modificación al contenido de este manual, así como instruir su actualización.
4. Todos los casos no contemplados en este manual serán atendidos y resueltos por las personas titulares de la Dirección de la Red de Sucursales, y en ausencia de éste, por el de la Subdirección de Procesos y Supervisión y/o la Gerencia de Supervisión de Sucursales.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

PROCEDIMIENTOS

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

1.-PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL ARQUEO DE CAJA

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar. Procedimiento 1, Arqueo de Caja en Sucursal

Objetivo Específico

Supervisar que las existencias de numerario, así como los documentos contables autorizados, que forman parte del efectivo, coincida con los registros contables de la Sucursal (Existencia de Salida/Entrada del Movimiento Diario de Fondos).

Políticas Específicas

1. Es responsabilidad del personal de supervisión apegarse a los procedimientos establecidos en el presente manual para la atención y seguimiento de los faltantes de efectivo que resulten de la práctica de arqueos de caja en las sucursales.
2. Es responsabilidad del Gerente Regional y Estatal, o en su caso el Gerente de Supervisión de Sucursales, firmar los oficios de comisión debidamente fundamentados y motivados para llevar a cabo supervisiones a Sucursales.
3. El Coordinador de Supervisión, o supervisores habilitados, al detectar y comprobar la existencia de faltantes de efectivo en caja, en las Sucursales, en el acto, solicitará al responsable (Jefe de sucursal, cajero, operador de ventanilla ó pagador habilitado de Programas Sociales) que reintegre al Organismo, el importe detectado como faltante en caja a través del recibo oficial y documentando en Constancia de Hechos el hecho, así mismo y de proceder solicitará a su Gerencia, la sustitución del personal responsable en un lapso no mayor de 24 horas.
4. El Coordinador de supervisión registrará el faltante de efectivo en el libro de caja (Formato publicado en la dirección <https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos>), estampando su firma, al igual que la del responsable, trátase del Jefe de la Sucursal, encargado de la y/o cajero en su caso.
5. Requisitos para presentar una denuncia: Con fundamento en el artículo 148 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, son los siguientes:
 - El nombre de la persona que denuncia, o en su caso, de su representante.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

- El domicilio o medio para recibir notificaciones de la persona que denuncia.
- La relación de hechos en que se basa la denuncia y los elementos con los que cuente para probar su dicho.
- El responsable denunciado y su domicilio, o en su caso, los datos para su identificación y/o ubicación.
- La firma del denunciante, o en su caso, de su representante. En caso de no saber firmar, bastará la huella digital

1. El Coordinador de Supervisión o supervisor habilitado, solicitará al Jefe de Sucursal, los siguientes documentos, para iniciar la supervisión:

I. Cuando la Sucursal no haya iniciado operaciones:

- ✓ El Reporte de Movimiento Diario de Fondos (MODIFO) Formato FB-4130-F02-23 del día anterior.
- ✓ El Arqueo (aplicación del MODIFO), Formato FB-4130-F02-23, donde se captura el inventario del efectivo y documentos contables que están a su resguardo en el interior de la caja fuerte de la Sucursal.
- ✓ El efectivo en caja:
 - a) Billetes del Banco de México.
 - b) Moneda fraccionaria de curso legal.
- ✓ Los documentos que forman parte del efectivo:
 - a) Documentos pendientes de regularizar: compras autorizadas por la Gerencia mediante escrito con sus solicitudes de pago correspondientes.
- ✓ Si es el caso, Vales de Caja (Formato publicado en la dirección <https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos>), para la atención de los servicios telegráficos, debidamente elaborados y firmados por quien entrega y quién recibe, con fecha del mismo día de la supervisión, no proceden vales de fechas anteriores.
- ✓ El saldo de la chequera, de ser necesario, solicitará al banco un parcial del estado de cuenta o a la Coordinación de Finanzas (Banca Electrónica).

II. Cuando la Sucursal haya iniciado operaciones:

- ✓ El total de fondos que tenga resguardados en su caja fuerte:
 - a) Billetes del Banco de México.
 - b) Moneda fraccionaria de curso legal. Los documentos que forman parte del efectivo.
 - c) Documentos pendientes de regularizar: compras autorizadas por la gerencia mediante escrito con sus solicitudes de pago correspondientes.
- ✓ El saldo de la chequera, de ser necesario, solicitará al banco un parcial del estado de cuenta o a la Coordinación de Finanzas (Banca Electrónica).
- ✓ Como si fuera el cierre del día laboral, las impresiones de las relaciones del corte de operador, ya que se verificarán físicamente los recursos.
- ✓ Si es el caso, vales de Caja (Formato publicado en la dirección <https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos>), para la atención de

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

los servicios telegráficos, debidamente elaborados y firmados por quien entrega y quién recibe, con fecha del mismo día de la supervisión, no proceden vales de fechas anteriores.

- ✓ Generar el MODIFO Formato FB-4130-F02-23 y solicitará que el Jefe de Sucursal capture el importe de giros pendientes de pago sin capturar ni generar el Arqueo de Fondos del SIGITEL y que imprima el Reporte del Movimiento Diario de Fondos, que emite el SIGITEL, donde se refleja la Existencia de Salida.

Para este caso, el Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado verificará que la totalidad de los recursos coincidan con la existencia de salida del MODIFO Formato FB-4130-F02-23 generado al momento de la supervisión; deberá considerarse únicamente el importe exhibido en efectivo que resulte de la suma de los fondos exhibidos en caja y los montos exhibidos en cada ventanilla.

III.- Cuando la Sucursal haya cerrado operaciones:

- ✓ El Reporte de Movimiento Diario de Fondos (MODIFO) Formato FB-4130-F02-23, del mismo día.
 - ✓ El Arqueo (aplicación del MODIFO), Formato FB-4130-F02-23, donde se captura el inventario del efectivo y documentos contables que están a su resguardo en el interior de la caja fuerte de la Sucursal.
 - ✓ El efectivo en caja:
 - c) Billetes del Banco de México.
 - d) Moneda fraccionaria de curso legal.
 - ✓ Los documentos que forman parte del efectivo:
 - b) Documentos pendientes de regularizar: compras autorizadas por la Gerencia mediante escrito con sus solicitudes de pago correspondientes.
 - ✓ Si es el caso, vales de caja (Formato publicado en la dirección <https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos>), para la atención de los servicios telegráficos, debidamente elaborados y firmados por quien entrega y quién recibe, con fecha del mismo día de la supervisión, no proceden vales de fechas anteriores.
 - ✓ El saldo de la chequera, de ser necesario, solicitará al banco un parcial del estado de cuenta o a la Coordinación de Finanzas (banca electrónica).
1. De coincidir la existencia de salida con el efectivo exhibido, el Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado imprimirán los resúmenes mensuales de ingresos y egresos, que emite el SIGITEL y en el caso de que la Sucursal aun no haya iniciado operaciones elaborará el corte de caja de segunda operación, Formato FB-4130-F04-23, incluyendo los ingresos y egresos del día anterior; si la Sucursal ya inició operaciones el Corte de Caja, Formato FB-4130-F02-23, deberá incluir los ingresos y egresos operados hasta el momento de haberse generado el MODIFO Formato FB-4130-F02-23. De esta documentación se generará sólo original y copia. El Supervisor deberá recabar la firma autógrafa del responsable de la Sucursal, en el arqueo de caja, formato FB-4130-F02-23, así como en toda la documentación contable que se genere.
 2. De no coincidir la existencia de salida con el efectivo exhibido, el Coordinador de Supervisión deberá elaborar Constancia de Hechos detallando con toda claridad el faltante de efectivo que resulte del Arqueo de caja practicado, formato FB-4130-F02-23, resaltando cuando el compareciente

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

reintegre parcial o totalmente el daño patrimonial ocasionado al Organismo, en cuyo caso considerará el número de recibo oficial, lugar y fecha de su emisión, importe del reembolso y el concepto por el cual ingresó a caja; de la misma manera citará cuando el responsable no liquide ni abone cantidad alguna. El Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado integrará y adjuntará cuando menos la siguiente documentación:

- ✓ Arqueo de Caja, debidamente firmado y sellado (formato FB-4130-F02-23)
- ✓ Corte de Caja de primera operación, Formato FB-4130-F03-23, debidamente firmado y sellado con el soporte documental (relaciones 233 diarias, que emite el SIGITEL) ver anexo, página 111.
- ✓ Corte de Caja de segunda operación, Formato FB-4130-F04-23 debidamente firmado y sellado con el soporte documental, ver anexo, página 114. (resúmenes mensuales 233, que emite el SIGITEL),
- ✓ Formato de registro contable, Formato FB-4130-F05-23, debidamente firmado y sellado.
- ✓ Movimiento Diario de Fondos, que emite el SIGITEL.
- ✓ Copia Certificada del Libro de Caja (con la anotación correspondiente), Formato publicado en la dirección <https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos>
- ✓ Constancia de Hechos, (ver formatos anexos de los Lineamientos para la Elaboración de Actas, Constancias, Aplicación de Sanciones y Reconsideracion de Financiera para el Bienestar)
- ✓ Y en su caso Acta Administrativa, (ver formatos anexos de los Lineamientos para la Elaboración de Actas, Constancias, Aplicación de Sanciones y Reconsideracion de Financiera para el Bienestar)

Esta documentación será enunciativa mas no limitativa

- ✓ Asimismo, imprimirán los Resúmenes Mensuales de Ingresos y Egresos, que emite el SIGITEL, el Corte de Caja de Segunda Operación Formato FB-4130-F04-23 (ver Anexo, página 114) del día anterior y del día del faltante; si la Sucursal ya inició operaciones el Corte de Caja Formato FB-4130-F02-23, deberá incluir los Ingresos y Egresos operados hasta el momento de haberse generado el MODIFO Formato FB-4130-F02-23. De esta documentación se generarán 4 tantos en original. El Supervisor deberá recabar la firma autógrafa del responsable de la Sucursal, en el Arqueo de Caja Formato FB-4130-F04-23, así como en toda la documentación contable que se genere en los 4 tantos.
3. El monto total del faltante de efectivo que detecte el Coordinador de Supervisión en el Arqueo de caja Formato FB-4130-F02-23, se registrará en el concepto egresos del reporte de movimiento diario de fondos con cargo al rubro de "FALTANTES EN CAJA", rubro C.3.6 elaborándose el formato de registro contable para sustentar el faltante en la contabilidad, el mismo día de su hallazgo.
 4. Para efectos de instrumentación de Actas Administrativas, el Coordinador de Supervisión o quien designe el Gerente Regional y Estatal, deberá apegarse a los Lineamientos para la Elaboración de Actas, Constancias, Aplicación de Sanciones y Reconsideración de Financiera para el Bienestar, emitidos por la Dirección de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Recursos Humanos.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

5. El ingreso al Organismo de los montos recuperados por faltante de efectivo parcial o total, se efectuará mediante la expedición de recibo oficial Formato FB-4130-D03-23 (Ver en la sección de Anexos del Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales), vigente, registrándose en el rubro de ingresos denominado "FALTANTES EN CAJA" rubro B.4.8, en el reporte del movimiento diario de fondos, que genera el SIGITEL, a nombre del empleado responsable, a quien se le entregará el documento original como prueba del entero.
6. El Gerente Regional y Estatal, certificará las copias de la documentación contable que se genere y que deben integrar a las diligencias que se lleven a cabo con motivo de los faltantes de efectivo que resulten del arqueo de caja.
7. En las Sucursales que cuenten con cajero, el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que las cuentas bancarias se operen mancomunadamente con el Jefe de la Sucursal, tanto en la emisión de cheques, así como para la concentración de fondos y pago de servicios telegráficos y financieros, siendo el primero responsable solidario.
8. El Gerente Regional y Estatal realizará la sustitución del personal presunto responsable de presentar un faltante en caja de la Sucursal hasta que se determine el dictamen correspondiente y designará a otro servidor público o servidora pública, de forma inmediata, como Encargado de la Sucursal.
9. El Gerente Regional y Estatal informará al servidor público o servidora pública designado para quedarse a cargo de la Sucursal en sustitución del Jefe de Sucursal o Encargado infractor, que para efecto de realizar la entrega-recepción de la Sucursal, deberá cumplir con las siguientes medidas de seguridad:
 - Cambio de la combinación de la caja fuerte al servicio de la unidad.
 - Se le requerirán las llaves de la sucursal.
 - Cambio de chapas de acceso al interior del inmueble.
 - Baja o eliminación del password del responsable en el sistema informático.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia Regional y Estatal.
Coordinación de Supervisión.
Sucursal.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

1.- Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Asiste a la Sucursal a supervisar, se identifica con oficio de comisión con el Jefe de la misma y le informa el motivo de su presencia, entregándole original y copia del oficio de comisión, la copia para el expediente de la Sucursal y en el original recaba acuse de recibido.
JEFE DE SUCURSAL	02	Verifica el oficio e identificación, previo acuse de recibo, dándose por enterado del motivo de la visita del Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado y devuelve.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Solicita la documentación que corresponda, mediante oficio dirigido al Jefe de la Sucursal, conforme al momento que se inicia la supervisión en la sucursal (no ha iniciado operaciones, si ha iniciado operaciones o haya cerrado operaciones).
JEFE DE SUCURSAL	04	Recibe solicitud, prepara la información solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	05	Recibe documentación solicitada e indica al Jefe de Sucursal para que, en su presencia, inicie el conteo de los billetes, de mayor a menor denominación, enseguida las monedas de cuño legal, vales de dotación a ventanilla si los hubiera, documentos contables y el saldo en Bancos si es el caso y demás documentos que correspondan.
	06	Realiza el arqueo de caja, Formato FB-4130-F02-23 y verifica que la existencia de salida del Reporte de Movimiento Diario de Fondos, que emite el SIGITEL, generado en ese momento coincida con el efectivo exhibido.
	07	No existe faltante de efectivo, genera la documentación contable correspondiente, resúmenes mensuales de los ingresos y egresos, elabora corte de caja de segunda operación y registra en la Cédula de Inconsistencia como revisión satisfactoria del arqueo y continúa con la actividad 17. De esta documentación se generará sólo original y copia. El Supervisor deberá recabar la firma autógrafa del responsable de la Sucursal, en el Arqueo de Caja Formato FB-4130-F02-23, así como en toda la documentación contable que se genere.
	08	Si existe faltante de efectivo, el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado integrará y adjuntará cuando menos la siguiente documentación:

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

1.- Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arqueo de Caja, Formato FB-4130-F02-23, debidamente firmado y sellado ✓ Corte de Caja de Primera Operación, Formato FB-4130-F03-23 (Ver Anexo página 111) debidamente firmado y sellado con el soporte documental (Relaciones 233 Diarias, que emite el SIGITEL) ✓ Corte de Caja de Segunda Operación, Formato FB-4130-F04-23 (ver Anexo página 114) debidamente firmado y sellado con el soporte documental (Resúmenes mensuales 233, que emite el SIGITEL) ✓ Formato de Registro Contable, Formato FB-4130-F05-23, (Ver Anexo página 111) debidamente firmado y sellado. ✓ Movimiento Diario de Fondos, que emite el SIGITEL ✓ Copia Certificada del Libro de Caja (con la anotación correspondiente), Formato publicado en la dirección https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos ✓ Constancia de Hechos en términos de los Lineamientos para la Elaboración de Actas, constancias, Aplicación de Sanciones y Reconsideración de Financiera para el Bienestar. ✓ Y en su caso Acta Administrativa, en términos de los Lineamientos para la Elaboración de Actas, constancias, Aplicación de Sanciones y Reconsideración de Financiera para el Bienestar. <p>Esta documentación será enunciativa mas no limitativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asimismo, imprimirán los Resúmenes Mensuales de Ingresos y Egresos, que emite el SIGITEL, el Corte de Caja de Segunda Operación Formato FB-4130-F04-23 (Ver

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

1.- Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja.

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

Anexo página 114) del día anterior y del día del faltante, si la sucursal ya inició operaciones, el Corte de Caja Formato FB-4130-F02-23, deberá incluir los Ingresos y Egresos operados hasta el momento de haberse generado el MODIFO. De esta documentación se generarán 4 tantos en original. El Supervisor deberá recabar la firma autógrafa del responsable de la Sucursal, en el Arqueo de Caja, así como en toda la documentación contable que se genere en los 4 tantos.

COORDINADOR DE
SUPERVISIÓN O
SUPERVISOR HABILITADO

- 09 Confirma el monto del faltante y registra en la Cédula de Inconsistencias.
- 10 Concluye revisión y se avoca a la instrumentación de Constancia de Hechos y en su caso de Actas.
- 11 Elabora Constancia de Hechos para hacer constar las circunstancias de modo, tiempo y lugar, solicitándole al trabajador el reintegro del faltante detectado, total o parcial, mediante recibo oficial, asentándolo en la misma.
- 12 Informa al Gerente Estatal correspondiente, por medio electrónico el monto total del faltante de efectivo detectado, para que continúe con el procedimiento a que haya lugar.
- 13 Instrumenta acta administrativa al trabajador e integra la documentación contable y administrativa.
- 14 Presenta al Gerente Estatal, la documentación administrativa y contable recabada, así como las copias del mismo expediente para su certificación.
- 15 Recibe la documentación y certifica con su firma cada una de las copias
- 16 Remite a la Dirección de Recursos Humanos, dentro de las 24 horas de haberse levantado la Constancia de Hechos o el Acta Administrativa, para su dictamen correspondiente, el original de la documentación contable de ingresos y egresos, así como la documentación administrativa.
- 17 Archiva para posibles consultas.

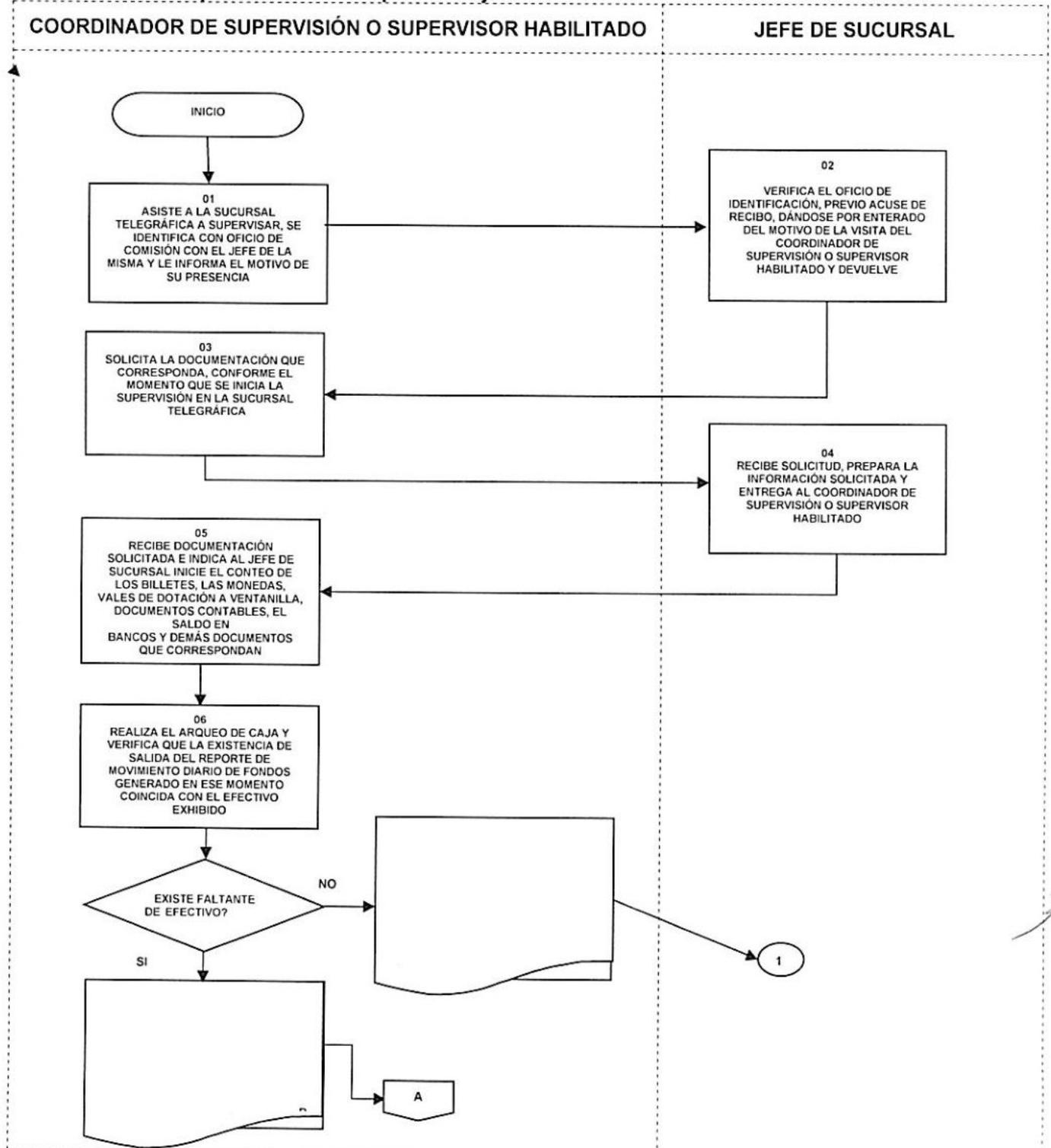
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

1.- Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja.

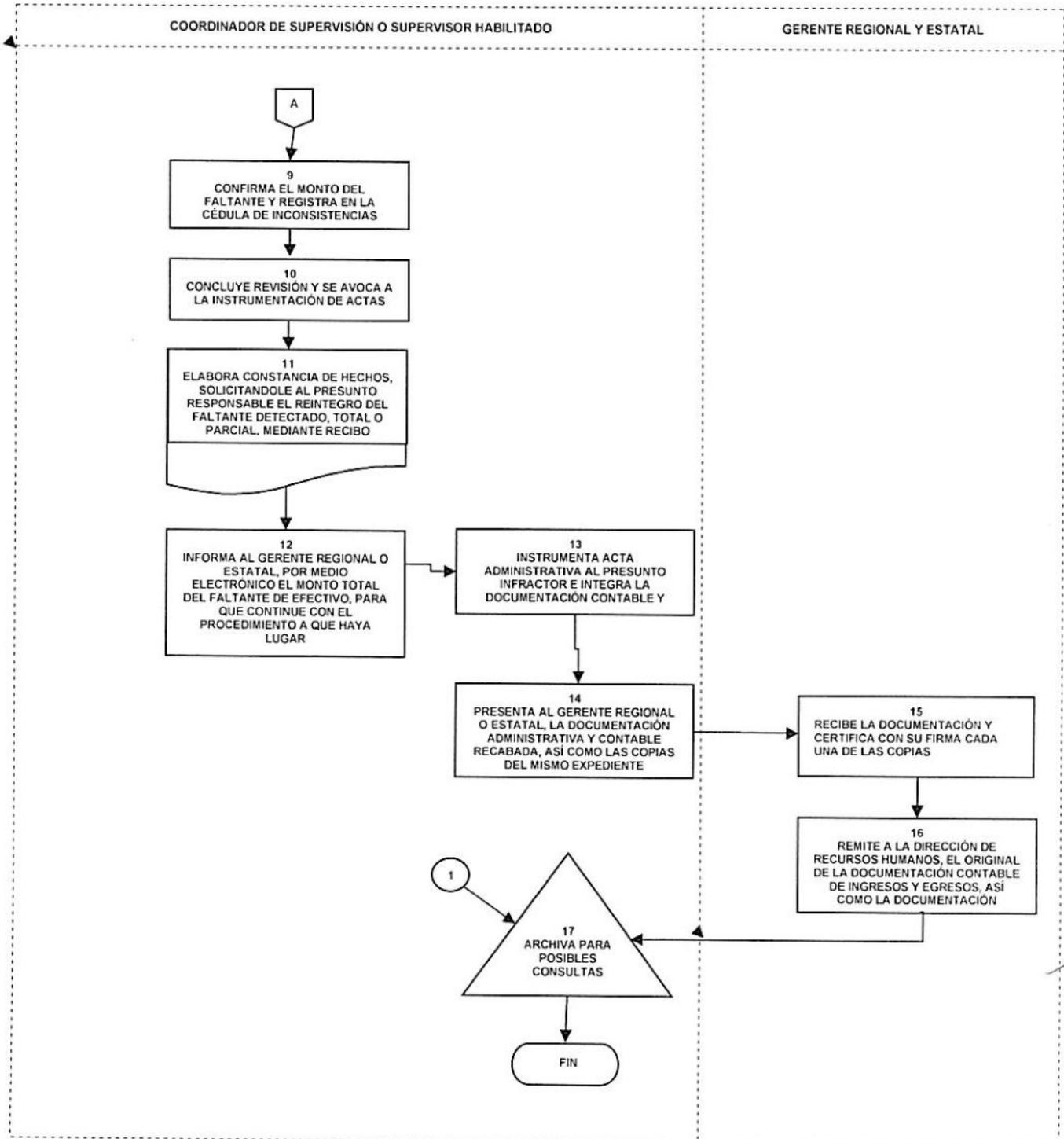


Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

1.- Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

2.- PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS CONCILIACIONES BANCARIAS

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.
Procedimiento para el Traslado de Valores por Conducto Personal de Sucursal Bancaria hacia Sucursal. Políticas Específicas, Numeral 21 fracción VIII

Objetivo Específico

Supervisar que las conciliaciones bancarias reportadas por la sucursal sean acordes con su chequera, los estados de cuenta y los movimientos generados con la Gerencia Regional y Estatal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado; deberá solicitar a la Coordinación de Finanzas de la Gerencia Regional y Estatal el estado de cuenta de la Sucursal a revisar.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que el saldo del estado de cuenta coincida con el de la chequera y el movimiento de fondos del día anterior de la Sucursal, y que los ingresos y egresos realizados se encuentren debidamente soportados con la documentación correspondiente.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los intereses generados por las cuentas productivas, se ingresen mensualmente a la contabilidad de la Sucursal.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, examinará que, si existieran cargos indebidos por parte de la Institución Bancaria, verificará que el responsable del manejo de la cuenta haya realizado ante la Gerencia Regional y Estatal, las gestiones necesarias para su reintegro o bonificación a la cuenta de la Sucursal.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, examinará que cuando se trate de sobregiros, se solicitará al Jefe de la Sucursal, que realice el ingreso respectivo, puesto que en caso contrario se considerará como faltante.
6. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado instruirá al Jefe de Sucursal que cada mes se ingresen los intereses generados por cuentas productivas, si existieren cargos bancarios indebidos,

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

verificando que se hayan realizado ante la Gerencia las gestiones necesarias para su reintegro o bonificación.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.
Coordinación de Finanzas Estatal.
Sucursal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

2.- Procedimiento para Realizar las Conciliaciones Bancarias.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN SUPERVISOR HABILITADO.	01	Solicita al Coordinador de Finanzas, el estado de cuenta de la Sucursal a supervisar para confrontarlo con los registros contables de la chequera, fichas de depósito, movimientos de fondos, libro de caja, (Formato publicado en la dirección https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos)
COORDINADOR FINANZAS ESTATAL.	02	Facilita al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, documentación que avala los movimientos bancarios del estado de cuenta y chequera.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN SUPERVISOR HABILITADO.	03	Solicita al Jefe de Sucursal, mediante oficio la chequera, estado de cuenta, última conciliación bancaria Formato FB-4130-F08-20 y la documentación que avale todos los movimientos registrados en la cuenta de cheques por mes.
JEFE DE SUCURSAL.	04	Recibe solicitud, prepara la información solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o supervisor habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN SUPERVISOR HABILITADO.	05	Recibe y coteja fichas de depósito, cheques emitidos y cobrados y documentación relativa con lo registrado en el estado de cuenta.
	06	Clasifica documentación, revisando que no exista sobregiro, determina resultados.
	07	No existe sobregiro, reporta en las Cédulas de Inconsistencias y entrega documentación presentada. Pasa a la actividad 09.
	08	Si existe sobregiro, mediante oficio solicita al Jefe de Sucursal, que deposite en efectivo en la cuenta de cheques el equivalente a la cantidad faltante.
	09	No acepta el sobregiro, instrumenta una Constancia de Hechos, para hacer constar circunstancias de tiempo, modo y lugar, asentando en la misma la negación del reintegro del responsable. Continúa con la Actividad 12.
	10	Si acepta el sobregiro, recibe del jefe de oficina el depósito del efectivo en la cuenta de cheques para cubrir los cargos.
	11	Verifica que el importe del comprobante de depósito coincida con la cantidad sobregirada.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

2.- Procedimiento para Realizar las Conciliaciones Bancarias.

Responsable	No.	Actividad
	12	Informa al Gerente Regional y Estatal correspondiente, por medio electrónico el monto total del faltante de efectivo detectado, para que continúe con el procedimiento a que haya lugar.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	13	Solicita al Jefe de Sucursal, formule la conciliación Bancaria, para comprobar que el saldo corresponda al que se cita en el arqueo de caja y movimiento de fondos.
JEFE DE SUCURSAL.	14	Elabora y entrega conciliación bancaria solicitada por el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	15	Revisa y registra en las Cédulas de Inconsistencia la Revisión de Conciliación Bancarias y devuelve documentación facilitada por el Jefe de Sucursal.
JEFE DE SUCURSAL.	16	Recibe de conformidad la documentación de la conciliación bancaria.
	17	Archiva para posibles consultas.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, dependen del tipo y la complejidad del mismo, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, tendrá una duración de entre una y dos horas, dependiendo si se asiste a la Institución Bancaria a verificar los saldos bancarios.

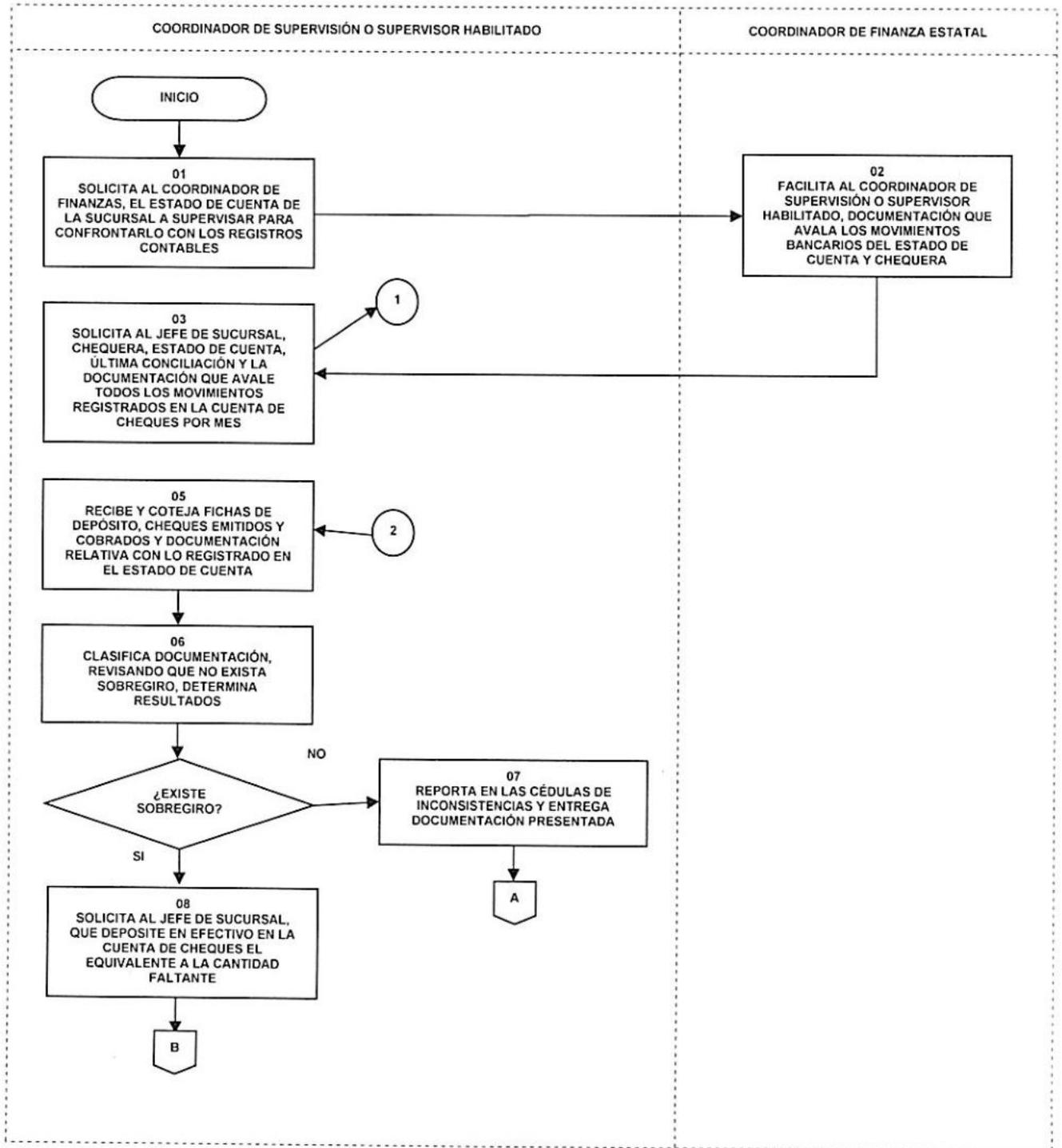
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

2.- Procedimiento para Realizar las Conciliaciones Bancarias.

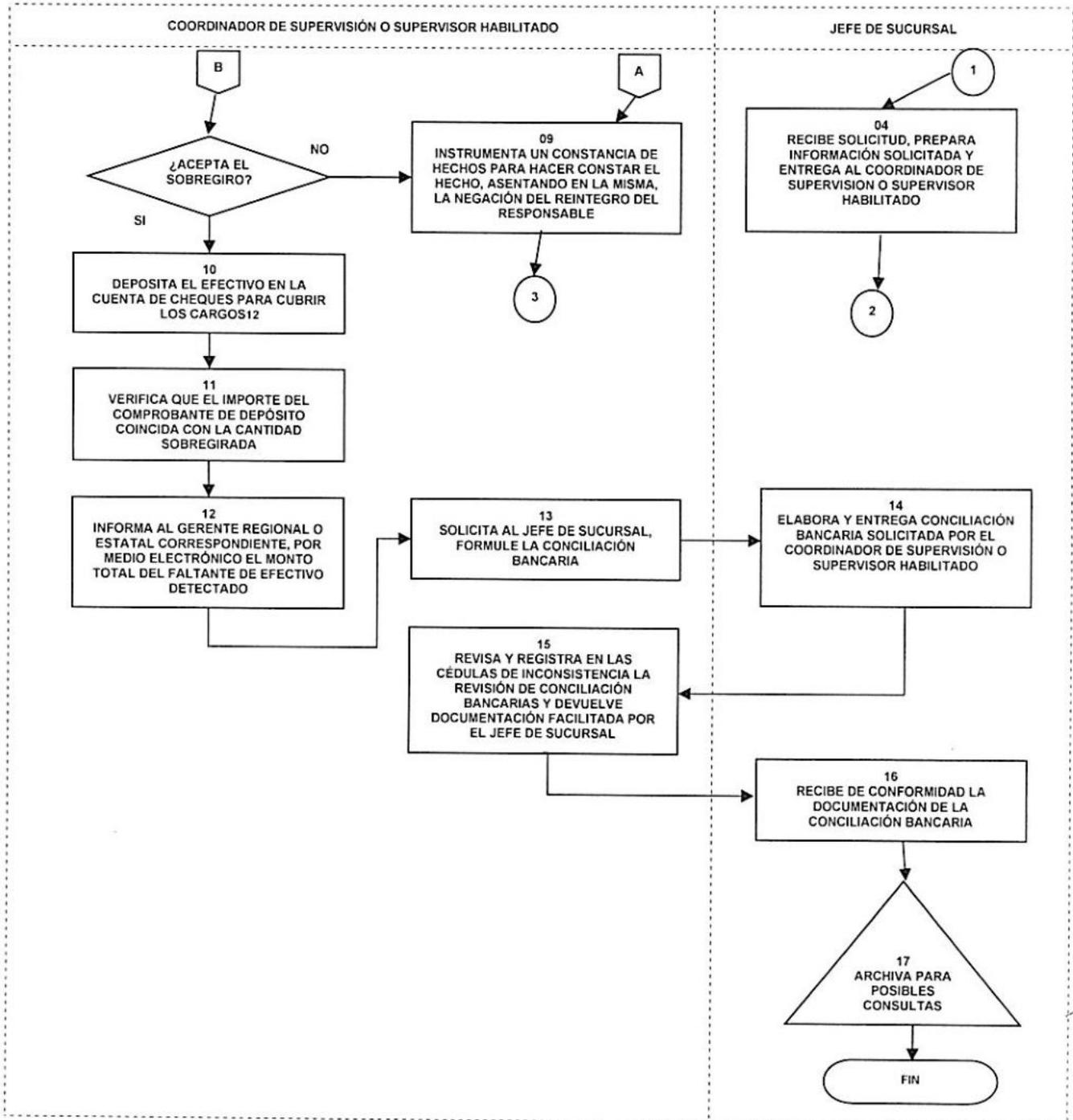


Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

2.- Procedimiento para Realizar las Conciliaciones Bancarias.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

3.- PROCEDIMIENTO PARA REVISAR LA CONTABILIDAD DE LOS INGRESOS Y EGRESOS

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México. Procedimientos 1, 2, 3, 5, 6, 7 y 8

Objetivo Específico

Supervisar que los importes de los ingresos y egresos de las transferencias expedidas y pagadas en el SIGITEL, coincidan con lo reportado en sus relaciones diarias y resúmenes mensuales, Reporte de Movimiento Diario de Fondos, libro de caja y registros contables concernientes a estos conceptos.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, solicitará al Jefe de Sucursal, originales y copias de las transferencias expedidas y pagadas (nacionales e internacionales), cobranzas por cuenta de terceros, servicios financieros básicos, servicio telegráfico nacional e internacional y programas sociales, así como sus relaciones y resúmenes para confrontarlos con los movimientos registrados en el SIGITEL.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los totales de cada concepto se registren en el rubro y cuenta correspondiente del reporte de movimiento diario de fondos que emite el SIGITEL y libro de caja (Formato publicado en la dirección <https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos>).
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que todas las relaciones y resúmenes, así como los cortes de caja en ventanilla y documentación inherente, se encuentren debidamente firmados y sellados por todos los empleados involucrados.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que la cuenta comprobada mensual se sujete a la norma, debiendo contener toda la documentación soporte en la cual se indique el ingreso, egreso y estadística, enviando puntualmente a la Gerencia Regional y Estatal, al siguiente día hábil de la conclusión del mes anterior.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado instruirá al Jefe de Sucursal que los totales de las relaciones diarias sean iguales a los reportados en los rubros del movimiento de fondos y libro de caja, que estos se encuentren actualizados con letra legible y que no contengan borrones, tachaduras o enmendaduras.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

6. El Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado, verificará que los formatos de operación que se utilicen para elaborar, las listas de asistencia, ficha técnica, conciliación bancaria, instructivo para el llenado del libro de caja, vales por dotación a ventanilla y/o concentración a caja, sean los autorizados mismos que se encuentran publicados en la página interna del Organismo, dirección <https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos>).
7. Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado, atenderá los incumplimientos por omisión en el envío del archivo electrónico que contenga la cuenta mensual comprobada.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.
Sucursal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

3.- Procedimiento para Revisar la Contabilidad de los Ingresos y Egresos.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO. JEFE DE SUCURSAL.	01	Solicita al Jefe de Sucursal, los movimientos diarios de fondos, libro de caja, (Formato publicado en la dirección https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos), originales y copias de las transferencias expedidas y pagadas en el SIGITEL, sus relaciones diarias y resúmenes mensuales para su conciliación.
	02	Recibe solicitud, prepara información y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Recibe documentación y verifica que los totales de las relaciones diarias sean iguales a los reportados en los rubros del movimiento de fondos y libro de caja (Formato publicado en la dirección https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos) y que los originales y copias de los recibos de servicios expedidos y pagados diarios y durante el mes, correspondan a lo registrado en las relaciones diarias.
	04	Examina que todas las relaciones, resúmenes, vales de dotación de efectivo, (Formato publicado en la dirección https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos), cortes de ventanilla, movimientos diarios de fondos y demás documentación inherente se encuentre debidamente sellada y firmada por los Operadores que intervienen en su manejo y elaboración, así como por el Jefe de la Sucursal.
	05	Verifica que los totales de la existencia de salida diaria, coincidan con los saldos en caja y bancos.
	06	Registra en las Cédulas de Inconsistencias la revisión de la contabilidad haciendo notar los detalles encontrados sean favorables o no favorables.
	07	No son favorables, registra en las cédulas de inconsistencias.
	08	Si son favorables, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, dependen del tipo y la complejidad del mismo, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, tendrá una duración de entre una y dos horas.

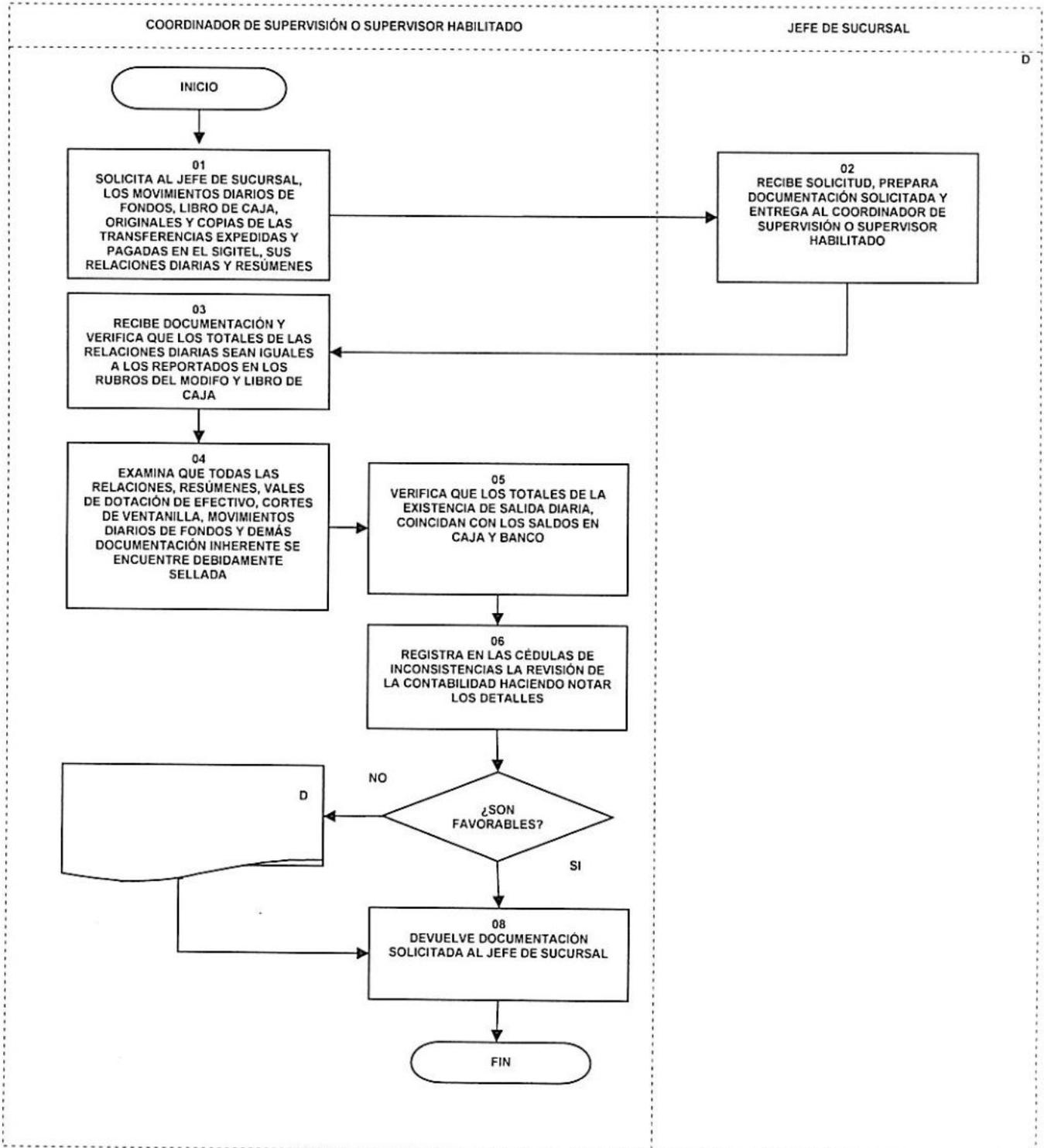
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

3.- Procedimiento para Revisar la Contabilidad de los Ingresos y Egresos.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

4.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE TRANSFERENCIAS DE DINERO

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1° de septiembre de 2021.
Nota Aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DEL GIRO TELEGRÁFICO.**
Última actualización el 27 de octubre de 2022. Procedimiento 11 Pago de giro Telegráfico Internacional.
- **MANUAL DE CUMPLIMIENTO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Última actualización julio de 2023. 1.- Política de Identificación del Usuario, numerales 1.1.1, 1.1.2, y 1.1.3, 1.2.4.

Objetivo Específico

Supervisar que las operaciones de las transferencias expedidas, pagadas, canceladas y reintegradas, nacionales e internacionales en el SIGITEL coincidan con las relaciones diarias y mensuales que imprime el propio sistema.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, solicitará al Jefe de Sucursal; los recibos de las transferencias expedidas, pagadas, canceladas y reintegradas, nacionales e internacionales mismos que cotejará contra los importes de los movimientos registrados en el SIGITEL verificando que estos se ingresen en la contabilidad de la sucursal precisamente en la fecha en que fueron depositadas y grabadas en el Sistema, asimismo verificará que estos documentos tengan impreso el sello fechador, firmas del Operador que las tramitó y firmas de los clientes.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, solicitará toda la documentación que requiera para el mejor desempeño de su cometido, al Jefe de la Sucursal visitada, quien tiene la obligación de proporcionársela sin ningún impedimento.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los expedientes de identificaciones de los usuarios, se encuentren debidamente integrados y acomodados por orden alfabético.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que el Jefe de Sucursal, tenga especial cuidado en la aplicación de las disposiciones contenidas en el manual de políticas y procedimientos para la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo expedido por la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia.

Área Responsable del Procedimiento

**Coordinación de Supervisión.
Sucursal.**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

4.- Procedimiento para la Revisión de Transferencia de Dinero.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	01	Solicita al Jefe de Sucursal, las copias de los comprobantes de las transferencias expedidas, pagadas, canceladas y reintegradas, nacionales e internacionales, así como las relaciones diarias y resúmenes mensuales del periodo a revisar.
JEFE DE SUCURSAL.	02	Recibe la solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Recibe la documentación y revisa que los importes y fechas de las transferencias coincidan con los registrados en el SIGITEL, que tengan sello fechador, marcas de revisión y las firmas del Operador y del cliente.
	04	Verifica que los importes de los comprobantes coincidan con los registrados en las relaciones diarias y resúmenes mensuales y los totales diarios con los reportados en los cortes de caja, movimientos diarios, auxiliar y libro de caja, (Formato publicado en la dirección https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos), que las relaciones diarias estén ordenadas numéricamente, que tenga sello fechador, marcas de revisión y firmas de los responsables de su elaboración y trámite.
	05	Verifica que las transferencias reversadas estén debidamente justificadas.
	06	Comprueba existencias físicas de los expedientes de registro y control de acuerdo a lo estipulado en las Políticas de Identificación y Conocimiento del Cliente.
	07	No hay revisión favorable, registra en las cédulas de inconsistencias.
	08	Si hay revisión favorable, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, dependen del tipo y la complejidad del mismo, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, tendrá una duración de entre una y dos horas.

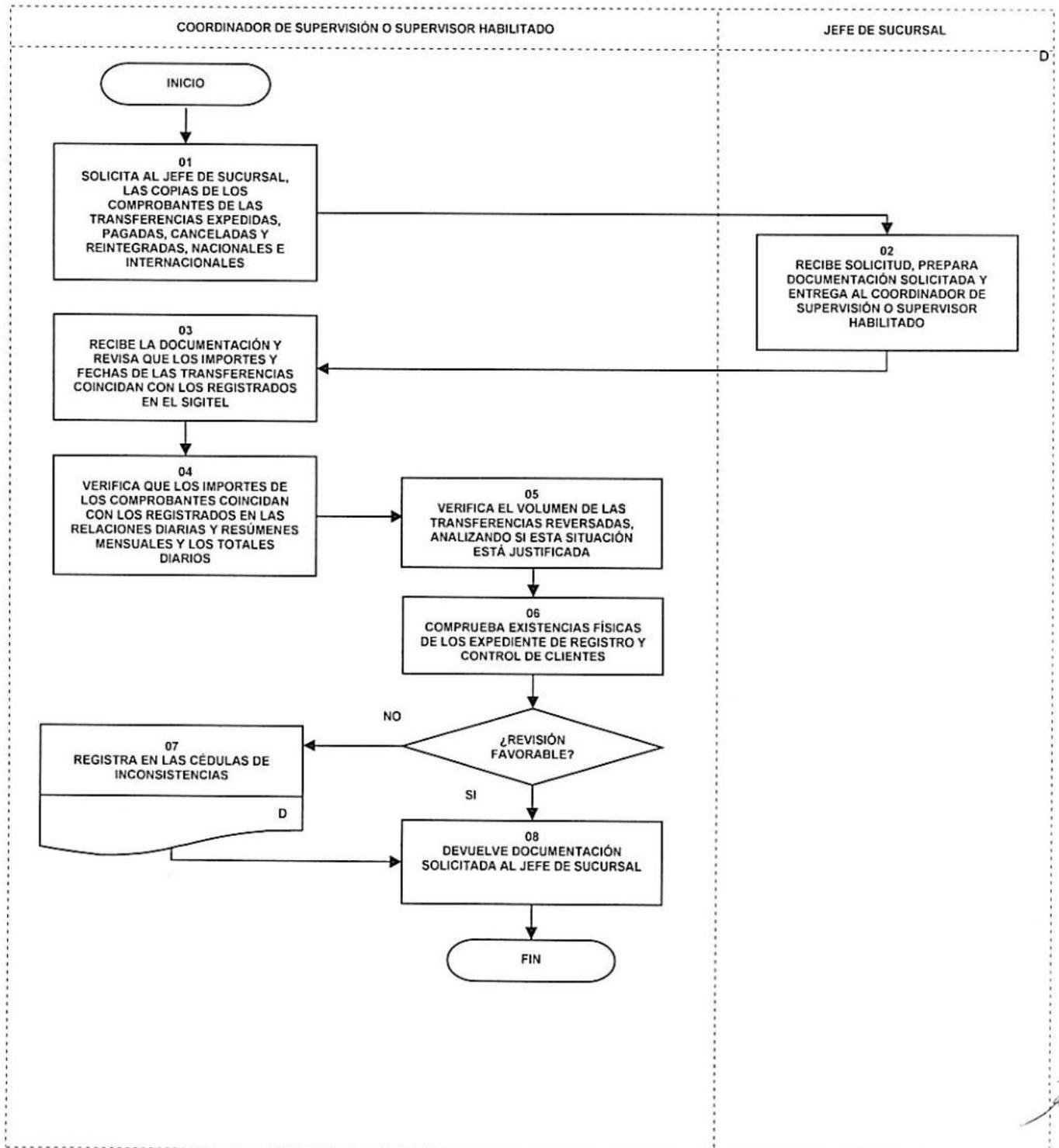
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

4.- Procedimiento para la Revisión de Transferencia de Dinero.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

5.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE PROGRAMAS SOCIALES

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES.** Procedimientos 6,8,9 10 y 11.
Última actualización el 7 de abril de 2022.

Objetivo Específico

Supervisar que los registros de los beneficiarios de los Programas Sociales, que entrega el Organismo, se entreguen de una manera honesta, transparente, en tiempo y forma correcta los recursos asignados por el Gobierno Federal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado deberá comprobar que los recibos pagados contengan la firma del pagador habilitado, fecha de pago y que el holograma corresponda al bimestre en curso. Asimismo, en cuanto se registren nuevos procedimientos de apoyos monetarios a beneficiarios de los programas sociales, se actualizarán en el presente manual para su revisión.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado verificará que los volúmenes de los recibos pagados, no pagados y efectivo de los apoyos devueltos a la Sucursal sede, coincidan con los importes de las conciliaciones realizadas y firmadas por los pagadores habilitados y que estos hayan sido recibidos de conformidad por parte del Jefe de la Sucursal.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado constatará que los importes pagados coincidan con los reportados en los registros contables de la sucursal.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado verificará en el sistema, que los recibos pagados, hayan sido descargados por los pagadores habilitados.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado verificará que las quejas presentadas por las beneficiarias, autoridades locales o del programa social, se les dé seguimiento hasta su total resolución o aclaración.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.
Sucursal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

REVISADO 25 MAR 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

5.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Programas Sociales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	01	Solicita al Jefe de Sucursal, conciliación al día del inicio de la revisión, recibos pagados y pendientes de pago durante el mes, conciliaciones de los pagadores habilitados y relaciones por este concepto.
JEFE DE SUCURSAL.	02	Recibe solicitud, prepara la documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Recibe y revisa que los recibos estén pagados conforme al convenio establecido, contengan holograma del bimestre correspondiente, sello de pagado y firma del pagador habilitado y marcas de revisión por parte del Jefe de Sucursal.
	04	Verifica que los volúmenes e importes de los recibos pagados y pendientes de pago durante el mes, reportados en las conciliaciones de los pagadores habilitados, coincidan con sus relaciones, movimiento de fondos, auxiliar y libro de caja, y que estén descargados del sistema informático.
	05	Revisa que las actas de hechos relevantes del operativo de pago, estén firmadas por todos los involucrados que correspondan.
	06	Comprueba que, a las quejas presentadas por los beneficiarios, autoridades locales o del programa social se les dé seguimiento y solución final.
	07	Verifica la solicitud por escrito para que la autoridad Local brinde seguridad y vigilancia necesaria para el resguardo de efectivo, integridad física del personal y de los beneficiarios.
	08	Comprueba que los recibos pagados y pendientes de pago, se hayan concentrado a la Gerencia Regional y Estatal.
	09	No hay incidencias, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal.
	10	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, dependen del tipo y la complejidad del mismo, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, tendrá una duración de entre una y dos horas.

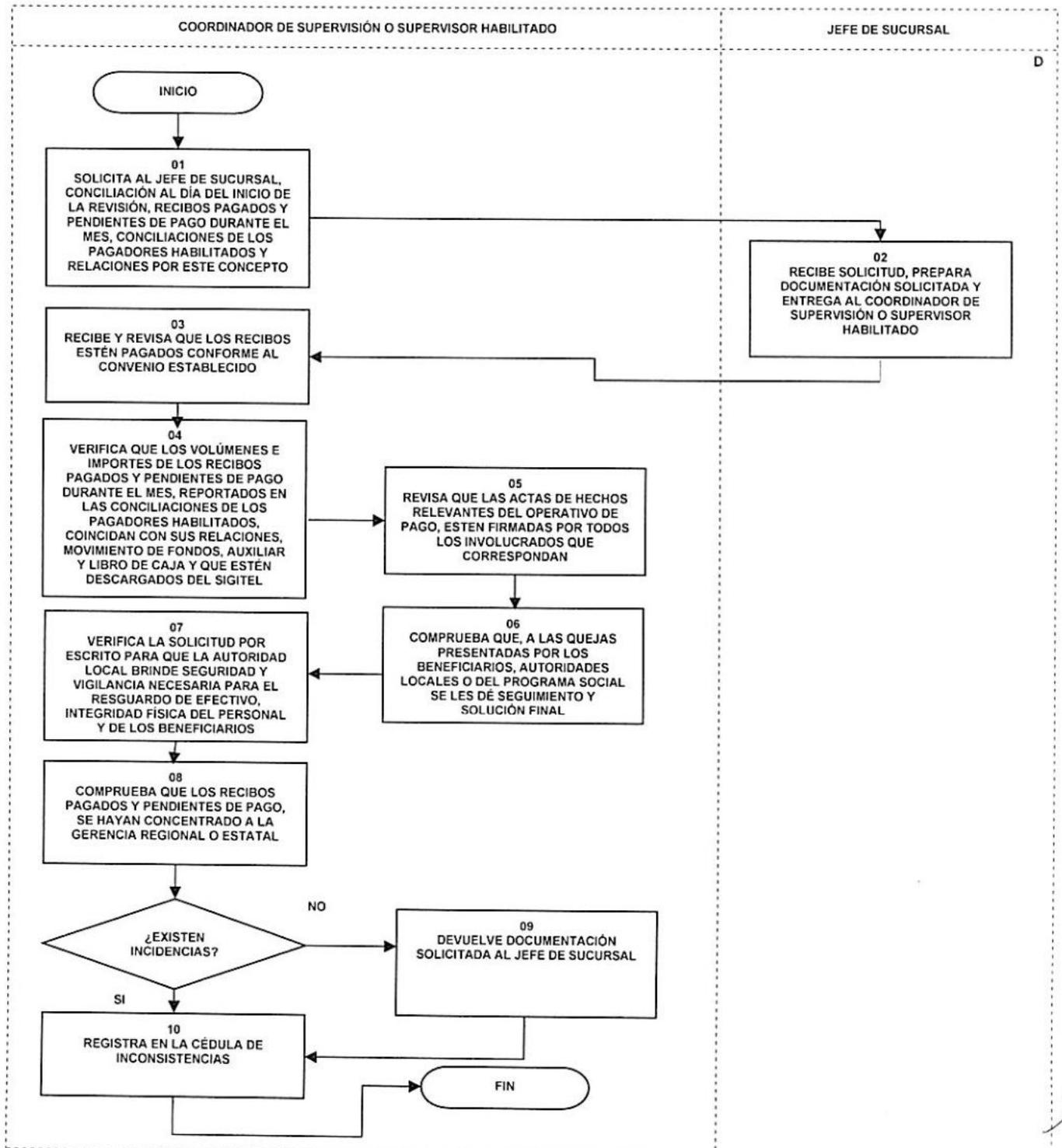
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

5.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Programas Sociales.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

6.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS

Marco Jurídico Especifico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.**
Procedimiento A: 1 y 2 operación de cobranza por cuenta de terceros, Procedimiento B: 3 y 4 verificación de operaciones de cobranza por cuenta de terceros, Procedimiento D: 6, 7, 8, Y 9 consolidación de operaciones de cobranza por cuenta de terceros, Procedimiento E: 10 y 11 otros procedimientos asociados al sistema.
Última actualización 12 de septiembre de 2022.

Objetivo Especifico

Supervisar la transparencia del pago, que realizan los clientes por la revisión de recibos de cobranza por cuenta de terceros y que se ingrese diariamente a la contabilidad de la sucursal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificarán que los importes de los recibos de cobranza pagados coincidan con los de las relaciones diarias y con los registrados en el reporte de movimiento diario de fondos, auxiliar, libro de caja, corte de caja (Formato publicado en la dirección <https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos>), y resumen estadístico mensual.
2. Los tiempos de ejecución de este procedimiento, dependen del tipo y la complejidad del mismo, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, tendrá una duración de entre una y dos horas.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.
Sucursal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

6.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Cobranza por Cuenta de Terceros.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	01	Solicita al Jefe de Sucursal los recibos de cobranza por cuenta de terceros cobrados y relaciones diarias del periodo a revisar, así como los registros contables generados por este concepto.
JEFE DE SUCURSAL.	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Recibe documentación y verifica que los recibos de cobranza por cuenta de terceros tengan impreso el sello fechador y la firma del Operador que realizó la cobranza, siendo la finalidad evitar desfasamientos en los ingresos.
	04	Verifica que los importes y las fechas de pago coincidan con los reportados en las relaciones diarias, cortes de caja, movimiento de fondos, auxiliar y libro de caja, (Formato publicado en la dirección https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos).
	05	No existen incidencias, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal (recibos de cobranza por cuenta de terceros cobrados y relaciones diarias del periodo a revisar, así como los registros contables generados por este concepto).
JEFE DE SUCURSAL	06	Recibe documentación proporcionada al Coordinador de Supervisión.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	07	Si existen incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, dependen del tipo y la complejidad del mismo, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, tendrá una duración de entre una y dos horas.

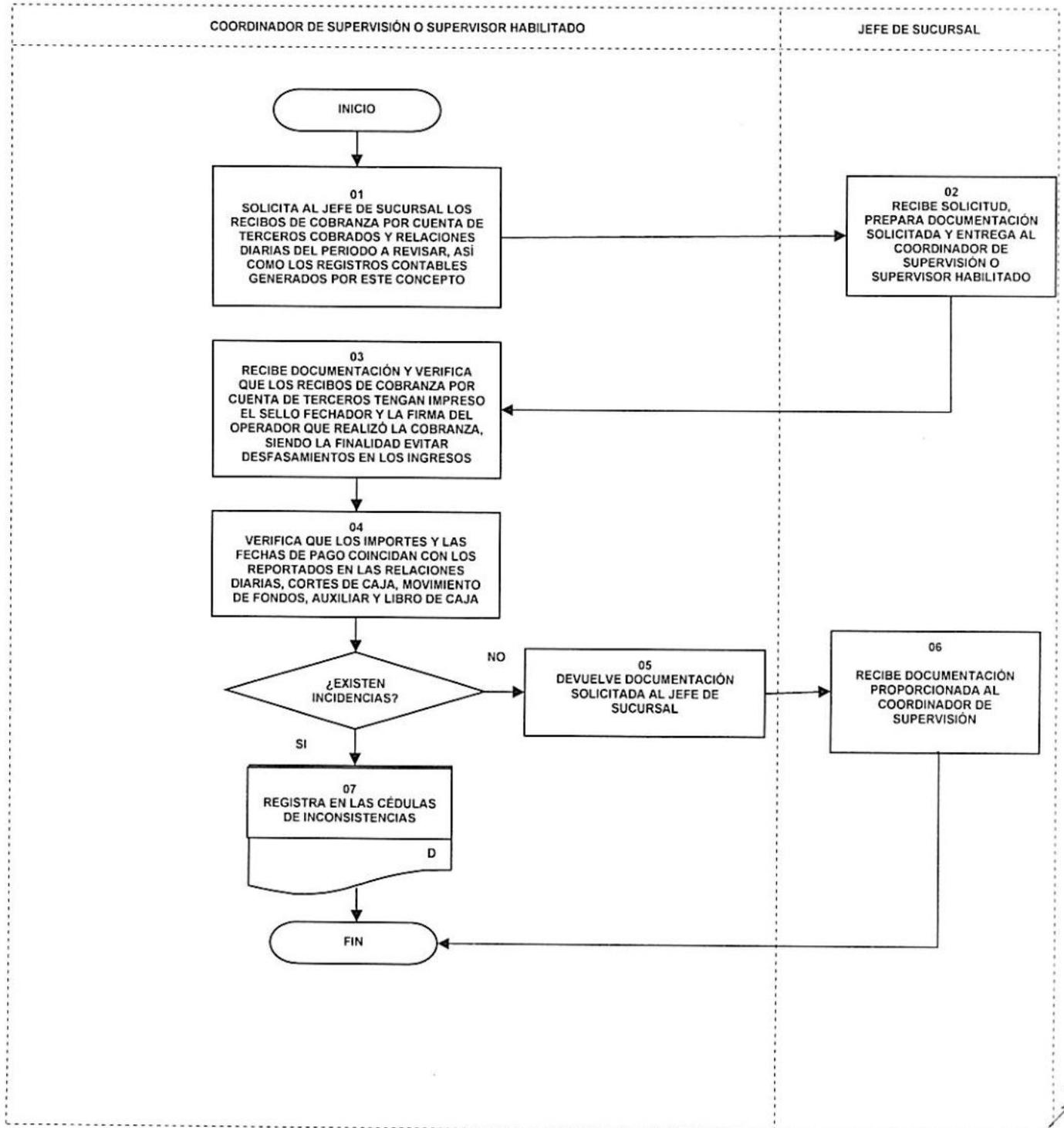
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

6.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Cobranza por Cuenta por Terceros.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

7.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS

Marco Jurídico Especifico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS.**
Última actualización el 8 de noviembre de 2022. Procedimientos A, B, C, D, E, F, G e I.

Objetivo Especifico

Supervisar la transparencia de los depósitos y retiros de efectivo mediante la revisión de recibos de remesas de dinero para servicios bancarios, de las Instituciones Bancarias con los que se tiene contrato mercantil de corresponsalia bancaria, que se ingrese diariamente a la contabilidad de la sucursal.

Políticas Especificas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificarán que los importes de los depósitos y retiros que se hayan realizado con cualquiera de las Instituciones Bancarias con las que se tiene contrato mercantil de corresponsalia bancaria, coincidan con los de las relaciones diarias y con los registrados en el reporte de movimiento diario de fondos, auxiliar, libro de caja, (Formato publicado en la dirección <https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos>), corte de caja y resumen estadístico mensual.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.
Sucursal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

REVISADO 25 MAR 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

7.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Servicios Financieros Básicos.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	01	Solicita al Jefe de Sucursal los recibos de depósitos y retiros de efectivo que se hayan realizado con cualquiera de los bancos con los que se tiene convenio de corresponsalia bancaria y relaciones diarias del periodo a revisar, así como los registros contables generados por este concepto.
JEFE DE SUCURSAL.	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Recibe documentación y verifica que los recibos de depósitos y retiros de efectivo tengan impreso el sello fechador y la firma del Operador que realizó el depósito o retiro, con la finalidad de evitar desfasamientos en los ingresos y/o egresos.
	04	Verifica que, para el caso de los depósitos, en la Sucursal existan las copias de los recibos y para los retiros conserven el recibo original.
	05	No existen copias, verifica en el MODIFO del sistema SIGITEL si fueron ingresadas o egresadas, según sea el caso, en forma satisfactoria e instruye al Jefe de Sucursal para que realice la reimpresión de los recibos faltantes. Pasa a la actividad No. 6.
	06	Si existen copias, coteja contra la relación 233 diaria de servicios financieros básicos de la Sucursal.
	07	No hay incidencias, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal. Pasa a la actividad No. 8.
	08	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, dependen del tipo y la complejidad del mismo, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, tendrá una duración de entre una y dos horas.

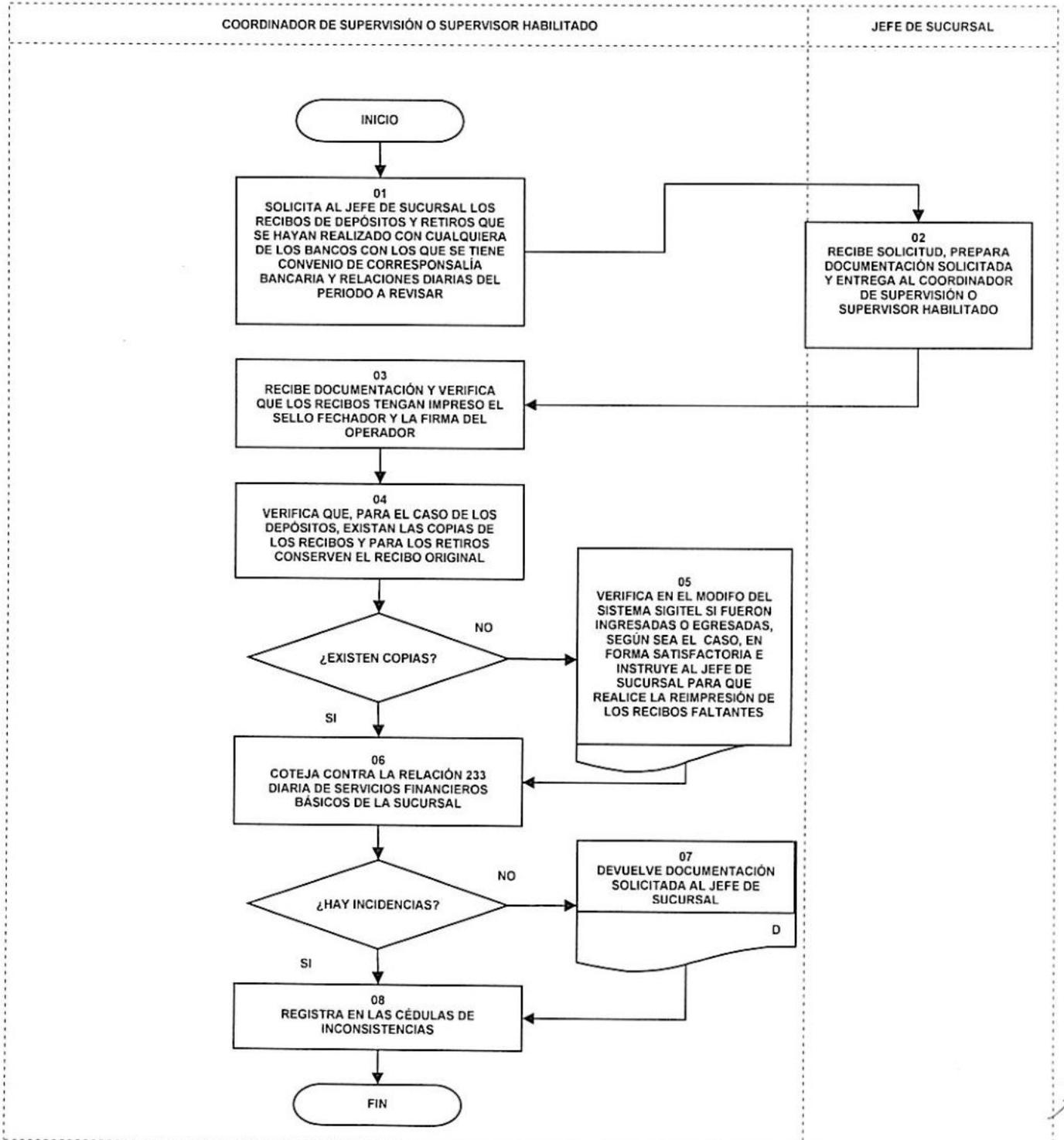
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

7.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Servicios Financieros Básicos.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

REVISADO 25 MAR. 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

8.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL SERVICIO DE TELEGRAMA

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1° de septiembre de 2021.
Nota Aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA.**
Objetivo Específico, Procedimientos A, B, C, D, E y F. Publicado el 23 de septiembre de 2021

Objetivo Específico

Supervisar que los importes de los comprobantes de depósitos de los servicios de telegrama nacional en una Sucursal se ingresen correctamente en la contabilidad de la Sucursal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará que los importes de los recibos de expedición coincidan con los totales reportados en los cortes de caja, relaciones diarias, movimiento de fondos auxiliar y libro de caja, (Formato publicado en la dirección <https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos>).
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los recibos de expedición se encuentren resguardados y de existir algún recibo nulificado, este formará parte del legajo correspondiente.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los legajos diarios contengan la totalidad de los recibos de telegramas depositados por los usuarios, mismo que deben estar asegurados mediante costura o broche y resguardados.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que en los casos en los que el MODIFO no haya jalado en forma automática los importes de acuse de recibo en el cobro de telegramas, el Jefe de Sucursal realice ese mismo día los ajustes ingresando de forma manual, los importes correspondientes.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los comprobantes de entrega de los telegramas enviados a reparto contengan firma y la hora en que fueron recibidos o en su caso razonados (con la anotación correspondiente), asimismo verificará que, los telegramas hayan sido entregados en un tiempo máximo de 72 horas.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

6. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará en el sistema que los telegramas se encuentren marcados como entregados o no entregados.
7. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los telegramas oficiales sean entregados oportunamente, de igual forma constatar que exista la firma y sello de recibido, asimismo que se haya rendido a la Sucursal de origen el acuse de entrega correspondiente.

Área Responsable del Procedimiento

**Coordinación de Supervisión.
Sucursal.**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

8.- Procedimiento para la Revisión del Servicio de Telegramas.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO. JEFE DE SUCURSAL.	01	Solicita al Jefe de Sucursal, los comprobantes de los recibos de depósitos y de los mensajes nacionales o internacionales, durante el mes a revisar, así como las relaciones diarias y resúmenes mensuales, que emite el SIGITEL y demás registros contables.
	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Recibe documentos y comprueba que las fechas e importes de estos coincidan con los registrados en el Sistema SIGITEL, que contengan sello fechador, y que coincidan con lo reportado en los cortes de ventanilla, relaciones, resúmenes, movimiento, diario auxiliar y libro de caja, (Formato publicado en la dirección https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos).
	04	Verifica que los comprobantes de los recibos de los mensajes expedidos, tengan las firmas del operador y del remitente, y que los cortes de caja, relaciones diarias, resúmenes, contengan las firmas de los operadores involucrados.
	05	Corroborar que en el legajo diario se encuentre la totalidad de los mensajes expedidos durante el día (telegramas nacionales, oficiales, francos), que se encuentren debidamente asegurados mediante costura o broche y resguardados.
	06	No existen incidencias, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal. Pasa a la actividad 07.
	07	Si existen incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, dependen del tipo y la complejidad del mismo, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, tendrá una duración de entre una y dos horas.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

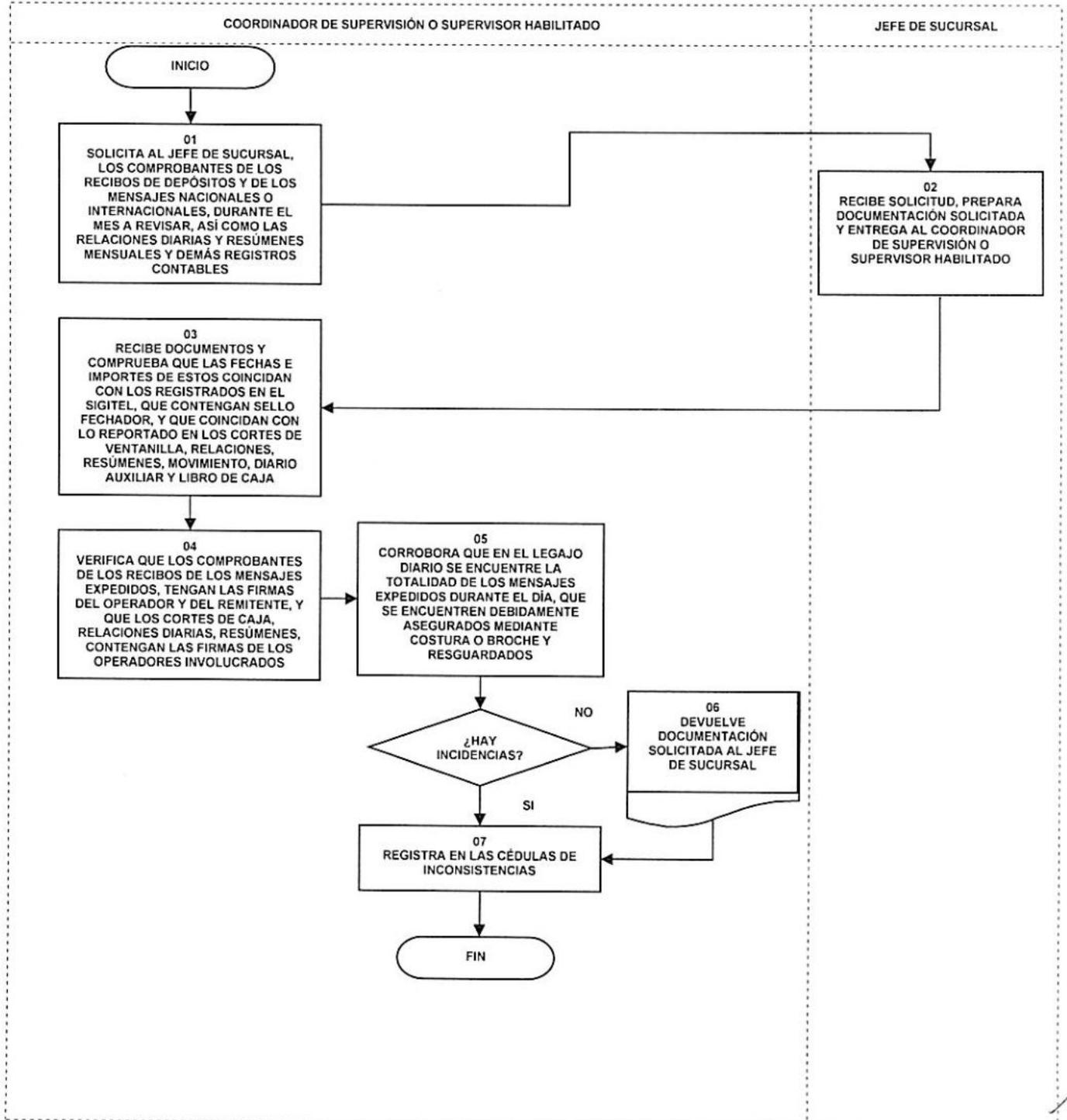
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

REVISADO 25 MAR 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

8.- Procedimiento para la Revisión del Servicio de Telegramas.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

9.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE REMESAS DE NUMERARIO

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar. Procedimientos 5, 6, 7 y 8, Objetivo Específico.

Objetivo Específico.

Supervisar el correcto ingreso o egreso contable, de la Revisión de Remesas de Numerarios, así como la concentración de excedentes.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los importes de los comprobantes de las empresas trasladadoras de valores (ETV'S) estén debidamente registrados y coincidan con el reporte de remesas que emite el Sistema, mismo que deberá solicitar al inicio de la revisión.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará que no existan desfasamientos en el envío o concentración de remesas entre la Gerencia Regional y Estatal y la Sucursal.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, vigilará que las remesas de numerario sean registradas inmediatamente en el módulo de caja y bancos, al ser recibidas para evitar que la Sucursal caiga en números rojos.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, vigilará que no existan remesas en tránsito, sin la debida justificación.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará que el Jefe de Sucursal concentre oportunamente los fondos excedentes.
6. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que estén debidamente documentados los casos en los que al recibir remesas de numerario se hayan detectado faltantes y/o billetes presuntamente falsos.

Área Responsable del Procedimiento

**Coordinación de Supervisión.
Sucursal.**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

9.- Procedimiento para la Revisión de Remesas de Numerario.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO. JEFE DE SUCURSAL.	01	Solicita al responsable de la Sucursal, comprobantes de la empresa transportadora de valores (ETV), así como el auxiliar y libro de caja, (Formato publicado en la dirección https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos).
	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Recibe documentación y verifica que los importes de las mismas estén debidamente registrados y coincidan con los reportes de remesas que emite el sistema, mismo que deberá solicitar al inicio de la revisión.
	04	Supervisa que no existan desfases entre la recepción y el ingreso en los registros contables, ya sea de la Gerencia a la Sucursal y viceversa.
	05	Comprueba que se concentren los fondos excedentes en tiempo y forma.
	06	Verifica que el catálogo de firmas del personal de la Empresa Trasladora de Valores (ETV), se encuentre actualizado.
	07	No existen incidencias, devuelve documentación al Jefe de Sucursal. Indicar a donde prosigue
	08	Si existen incidencias, procede a la aclaración en el rubro de faltante de efectivo y en su caso, registra en la cédula de inconsistencias.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, dependen del tipo y la complejidad del mismo, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, tendrá una duración de entre una y dos horas.

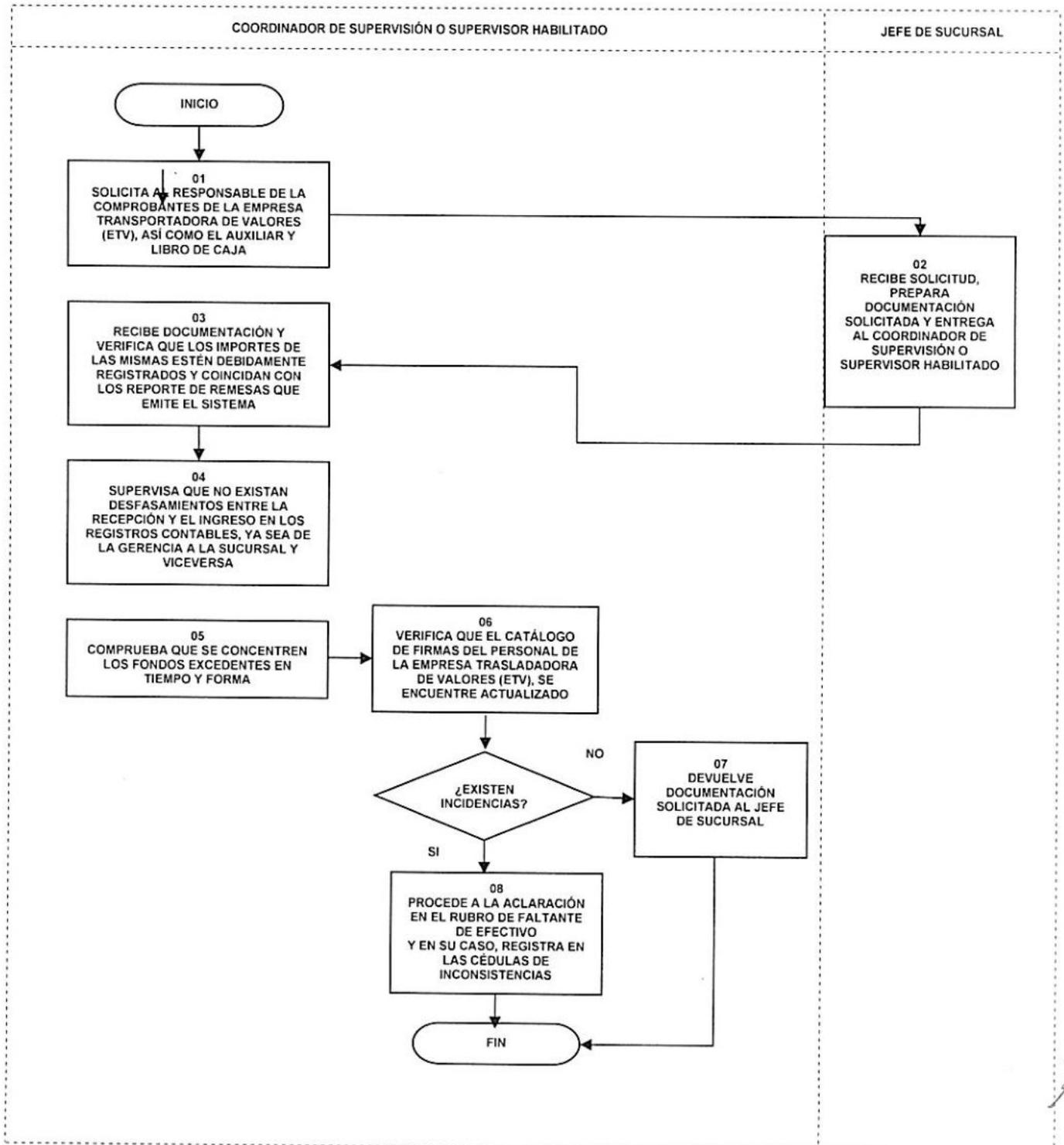
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

9.- Procedimiento para la Revisión de Remesas de Numerario.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

10.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Marco Jurídico Especifico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Estructura Orgánica Sucursal Unipersonal y Estructura Orgánica Sucursal Multipersonal.
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.

Objetivo Especifico

Supervisar que se cuente con el cuadro esquemático de labores y el organigrama debidamente actualizados y validados, de acuerdo al tipo de Sucursal.

Políticas Especificas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que el número de empleados detallados en los documentos que anteceden, coincidan con los registrados en los expedientes y plantilla actualizada del personal, nóminas, roles de labores ordinarios y de guardias, así como en las tarjetas o listas de asistencia.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.
Sucursal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

10.- Procedimiento para la Revisión de la Estructura Orgánica.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO. JEFE DE SUCURSAL.	01	Solicita al responsable de la Sucursal el organigrama, la plantilla de personal, cuadro esquemático y roles de labores.
	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Verifica si el organigrama coincide con la plantilla de personal.
	04	Verifica el cumplimiento de las funciones asignadas al personal conforme al cuadro esquemático y rol de labores.
	05	No existen incidencias, devuelve documentación al Jefe de Sucursal. Concluye procedimiento.
	06	Si existen incidencias, solicita al Jefe de Sucursal los cambios a realizar, registrándolas en las cédulas de inconsistencias detectadas.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, tendrán una duración de entre diez y quince minutos.

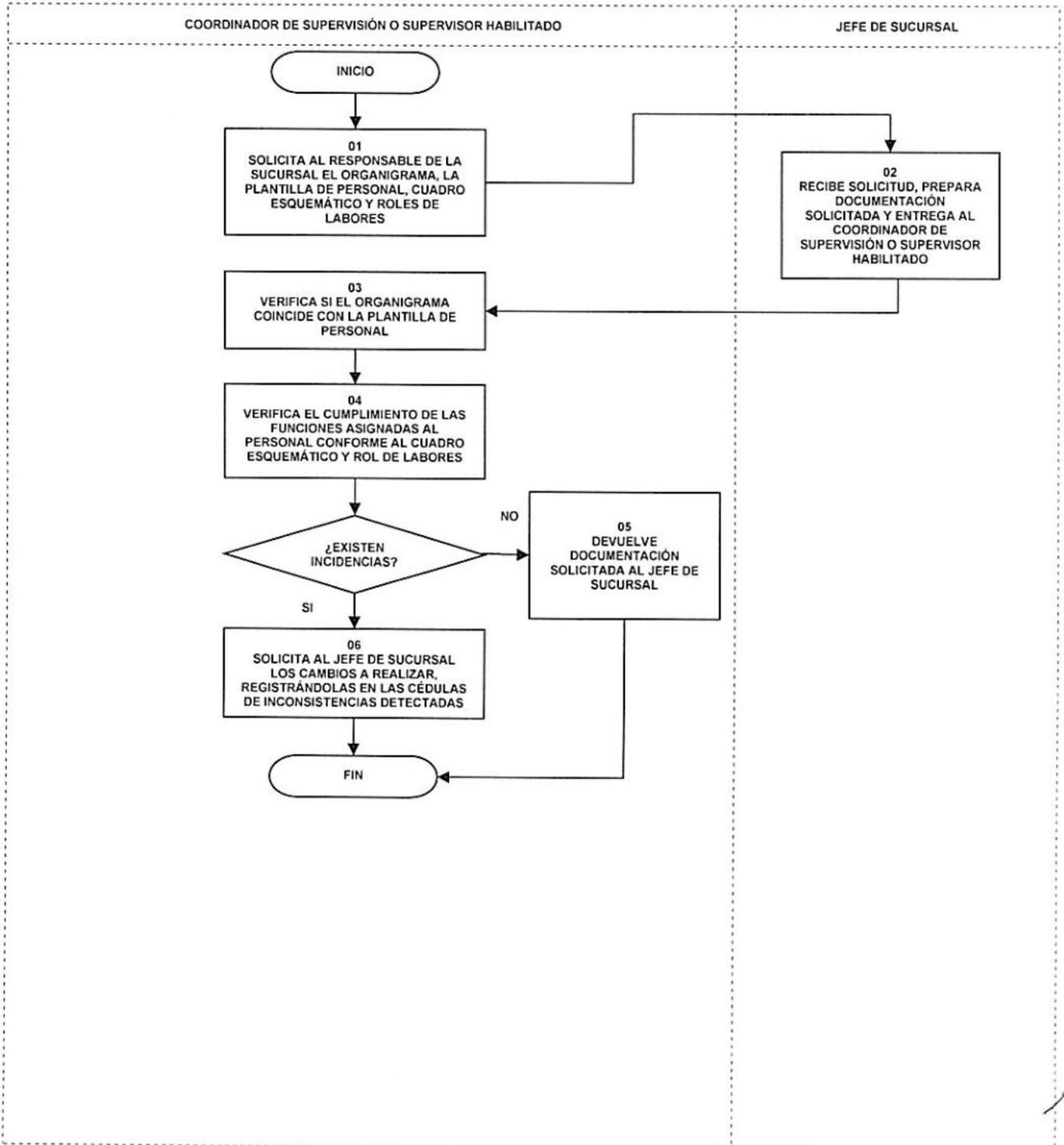
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

10.- Procedimiento para la Revisión de la Estructura Orgánica.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

11.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Marco Jurídico Especifico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Políticas Generales: 3, 5, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 31.
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.

Objetivo Especifico

Supervisar la correcta administración, el óptimo aprovechamiento y control de los Recursos Humanos en la Sucursal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, supervisará que los registros y controles de asistencia, licencias y tolerancias cuenten con las autorizaciones correspondientes, en estricto apego a las normas y políticas emitidas por el Organismo.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará que todo el personal adscrito a la Sucursal tenga asignadas claramente sus funciones a desarrollar.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que el número de empleados coincidan con los registrados en la nómina, listas o tarjetas de asistencia, plantilla de personal, organigrama y los roles de trabajo ordinario y de guardias.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que las incidencias del personal se hayan registrado en el kardex y se remitan en tiempo y forma a la Gerencia Regional y Estatal para su aplicación en la nómina de Organismo.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

11.- Procedimiento para la Revisión de los Recursos Humanos.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	01	Solicita al Jefe de Sucursal, los registros y controles de asistencia, la nómina, plantilla de personal, Ficha Técnica, organigrama y roles de trabajo (ordinarios y de guardias), las licencias y tolerancias que disfrute el personal, el programa de vacaciones y expedientes del personal.
JEFE DE SUCURSAL.	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Recibe y verifica que los formatos antes mencionados sean los autorizados para su uso conforme a la normatividad establecida.
	04	Verifica que los empleados se encuentren físicamente, cumplan con los horarios establecidos y que porten el gafete de identificación.
	05	Comprueba que las licencias y tolerancias que disfrute el personal estén autorizadas y justificadas.
	06	Comprueba el cumplimiento del programa de vacaciones, mediante los avisos de éstas, cotejando contra controles de asistencia.
	07	Analiza los expedientes del personal, verificando que éstos contengan las incidencias como son: altas, vacaciones, etc., así como la documentación de ingreso, corroborando que se haya remitido a la Gerencia el expediente del personal que causó baja o tuvo cambio de comisión definitiva.
	08	Comprueba que el Jefe de Sucursal, haya remitido anualmente a la Gerencia Regional y Estatal, la relación de los domicilios actualizados del personal.
	09	No hay incidencias, registra en la cédula de inconsistencias y devuelve la documentación al Jefe de Sucursal. Pasa a la actividad 10.
	10	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias, solicita a la Gerencia los descuentos por las incidencias que no se hayan aplicado.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, tendrán una duración de entre diez y quince minutos.

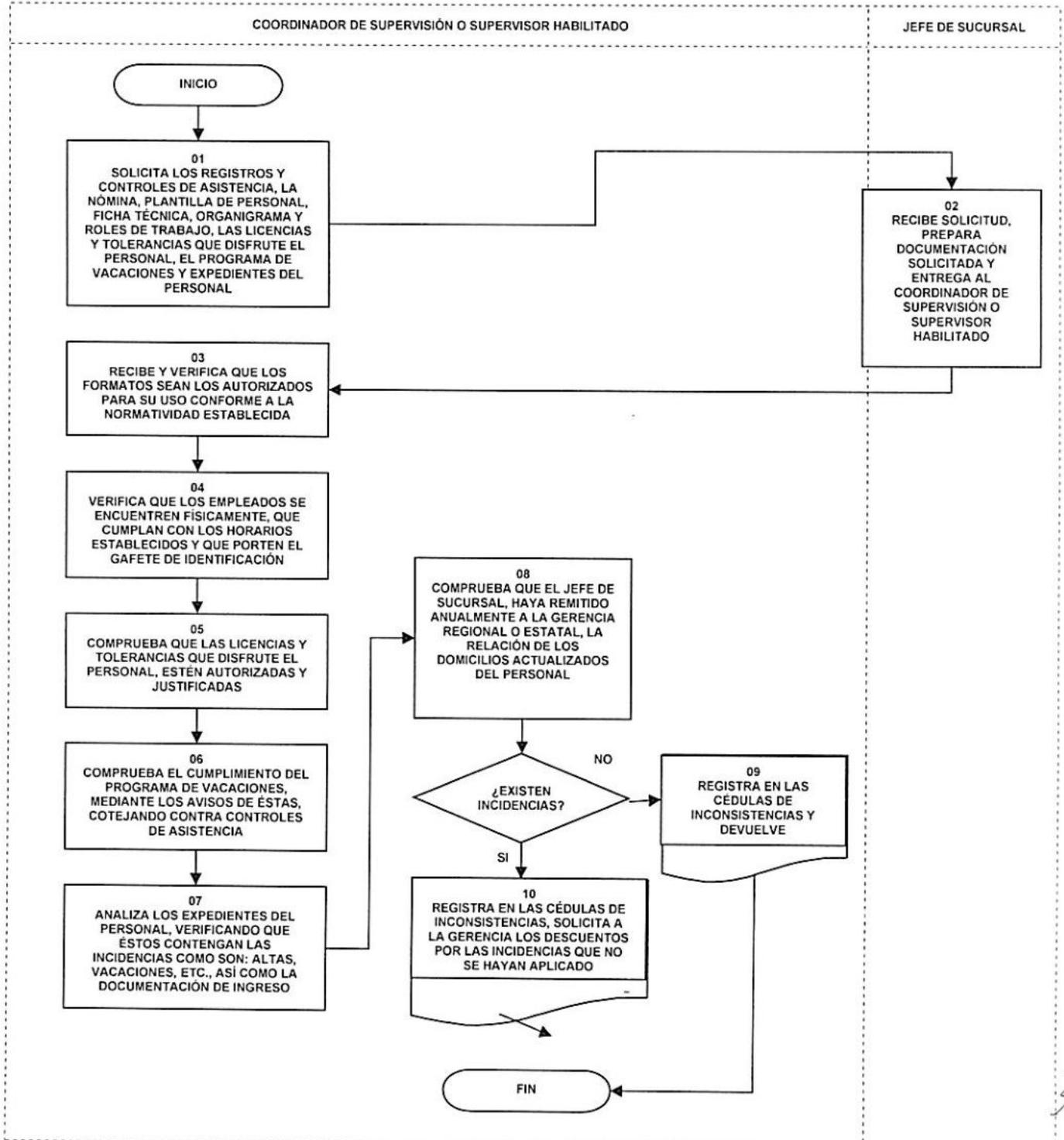
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

11.- Procedimiento para la Revisión de los Recursos Humanos.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

12.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Políticas Generales: 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72 y 77
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.

Objetivo Específico

Supervisar la correcta administración, el óptimo aprovechamiento y utilización de los Recursos Materiales.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará las existencias, consumo y control de las "formas valoradas" (Recibos oficiales, Kits de Tarjetas Finabien, Kits de Tarjetas Afirme-Telecomm, etc.)
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará la actualización del activo fijo de la Sucursal, comprobando la existencia de resguardos, traspasos o notas de concentración o que se hayan tramitado las bajas de los bienes inservibles u obsoletos.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que se cuente con resguardos, traspasos o notas de concentración, para todo aquel equipo o mobiliario que entreguen a la Sucursal, en sustitución del que salió para reparación.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará que se cuente con las medidas de seguridad estipuladas en el documento emitido por la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia denominado "Políticas de Seguridad y Protección en Sucursales".
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que existan extintores con carga vigente y señalamientos en lugares visibles y de fácil acceso.
6. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que en el formato "Bitácora de Llamadas Telefónicas", Formato TCM-4130-F12-23, que menciona el Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales, se registren todas las llamadas oficiales, y en caso de existir llamadas de carácter particular, requerir el pago.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

- De todo equipo que sea retirado para su reparación, el personal asignado por la Gerencia Regional y Estatal deberá requisitar la orden de salida y de entrada de equipo sustituto debidamente firmado por el personal responsable, tanto del que entrega como del que recibe.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

12.- Procedimiento para la Revisión de los Recursos Materiales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	01	Verifica que la existencia de salida que registra el último reporte de formas valoradas, (Recibos oficiales, Kits de Tarjetas Finabien, Kits de Tarjetas Afirme-Telecomm, etc.) sea igual a la existencia física, independientemente de que se encuentren debidamente resguardadas.
	02	Comprueba que las relaciones de activo fijo estén actualizadas y validadas.
	03	Verifica físicamente el total de los bienes asignados a la Sucursal, comprobando el estado que guardan y que coincidan los números de las placas inventariales.
	04	Verifica que la existencia de resguardos, notas de concentración y/o traspaso, estén debidamente requisitadas por el cuentadante, así como por el área responsable de la Gerencia.
	05	Comprueba que se haya tramitado la baja del mobiliario en mal estado y obsoleto, poniendo atención especial a lo referente a los equipos de cómputo.
	06	Verifica las existencias de material de consumo, así como su resguardo y controles de entradas y salidas, en caso de no tener, se implementarán.
	07	Verifica el estado físico del inmueble, y de ser el caso comprueba que se haya solicitado y/o reportado las reparaciones necesarias, que los contratos de servicios básicos estén a nombre de FINABIEN.
	08	Comprueba que las instalaciones cuentan con las medidas de seguridad adecuadas para disuadir la comisión de asaltos y robos, así como que se evite el acceso a personas ajenas al Organismo, principalmente a las áreas restringidas.
	09	Verifica visualmente la existencia de extintores en condiciones de uso, que estén ubicados en lugares visibles y de fácil acceso, así como señalamientos de protección civil.
	10	Evalúa el formato "Bitácora de Llamadas Telefónicas", Formato TCM-4130-F12-23, que menciona el Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales, comprobando que únicamente se utilicen para casos urgentes y que la demás comunicación se realice mediante correo electrónico.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

12.- Procedimiento para la Revisión de los Recursos Materiales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	11	Verifica que los controles de llamadas de los meses anteriores, estén enviados al área de Recursos Materiales de la Gerencia Regional y Estatal y que los importes pagados correspondan a las llamadas oficiales, y las de las particulares se hayan cubierto por los propios empleados de la Sucursal.
	12	Verifica que el archivo contable a cargo estrictamente del responsable de la Sucursal, guarde una adecuada clasificación, organización, resguardo y depuración.
	13	No hay incidencias, devuelve la documentación solicitada al Jefe de Sucursal.
	14	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, tendrán una duración de entre una y dos horas.

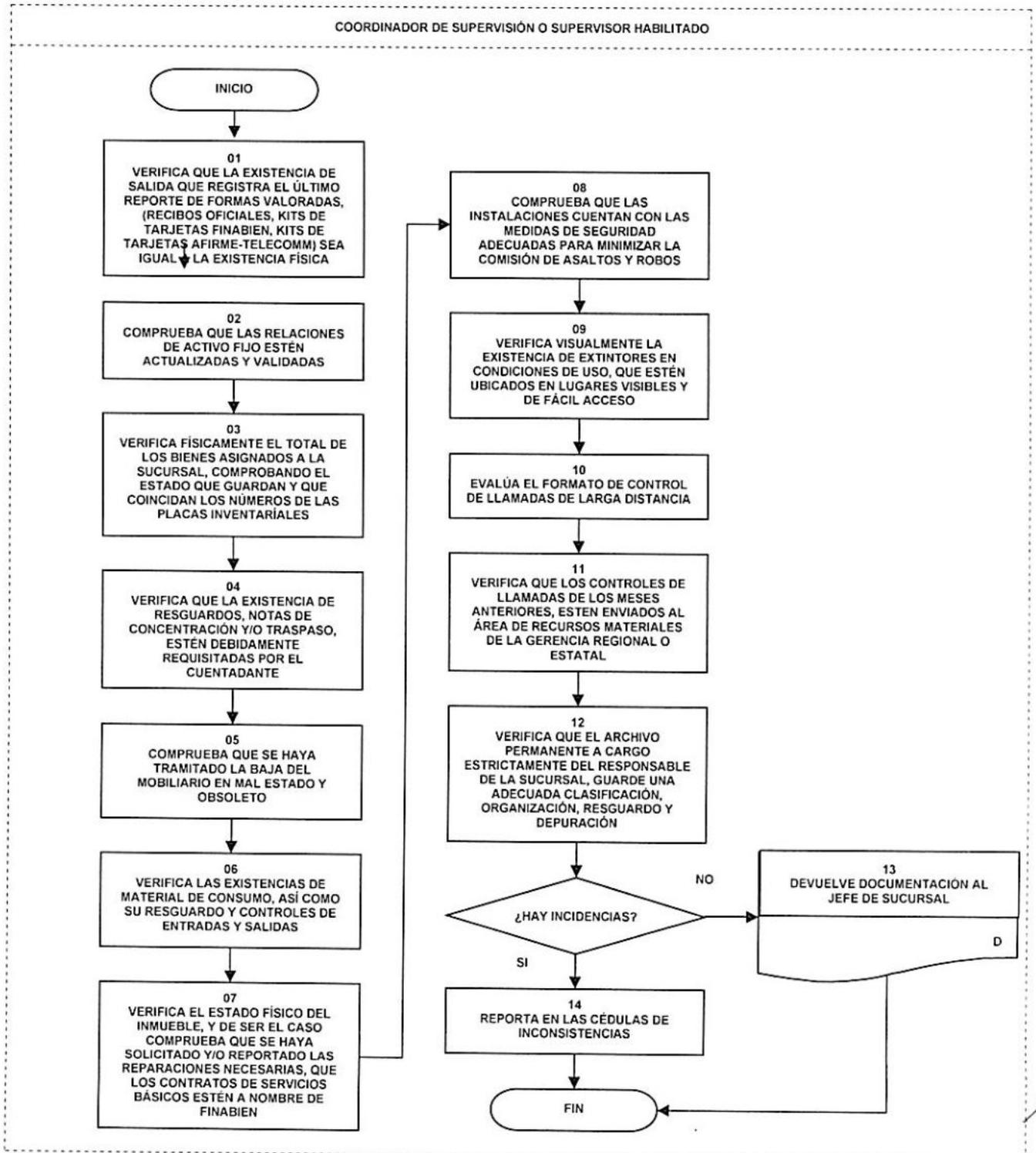
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

12.- Procedimiento para la Revisión de los Recursos Materiales.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

13.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO TÉCNICO-OPERATIVO

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Políticas Generales de la 82 a la 90
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.

Objetivo Específico

Supervisar que el sistema de comunicación, equipo de cómputo, impresoras, PIN PAD y, lector óptico de la Sucursal se encuentren operando normalmente.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que el Jefe de Sucursal comunique al personal de la misma que consulten la página Web de FINABIEN para enterarse oportunamente de las circulares y/o boletines que se publican en ella.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los equipos de cómputo se encuentren instalados estratégicamente en las áreas de ventanillas y sean operados exclusivamente por el personal asignado utilizando su ID, login, password y NIP correspondientes.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado comprobará que el Jefe de Sucursal, reporte oportunamente a la mesa de ayuda estatal, las fallas que registre el sistema y los equipos de cómputo.
4. Los tiempos de ejecución de este procedimiento, dependerá del tipo y la complejidad del mismo, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, asimismo tendrá una duración de entre una y dos horas.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.
Sucursal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

13.- Procedimiento para la Revisión del Aspecto Técnico-Operativo.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	01	Solicita al Jefe de Sucursal, los reportes de fallas y solicitudes de mantenimiento a los sistemas y equipos.
JEFE DE SUCURSAL.	02	Recibe solicitud, prepara la documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Comprueba que los reportes de fallas y solicitudes de mantenimiento se hayan generado oportunamente, así como los tiempos de respuesta por parte de la Mesa de Ayuda Estatal y de la Coordinación Técnica de la Gerencia.
	04	Verifica en el sistema la actualización del antivirus, que no exista software no oficial en el equipo de cómputo y que éste se encuentre en buen estado y bien ubicado.
	05	Verifica que cada empleado utilice exclusivamente el password que le corresponda durante el turno que le haya sido asignado y que se haya realizado oportunamente la baja de claves del personal que ya no labora físicamente en la Sucursal.
	06	No hay incidencias, devuelve documentos solicitados al Jefe de Sucursal. Pasa a la actividad No. 7.
	07	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, tendrán una duración de entre una y dos horas.

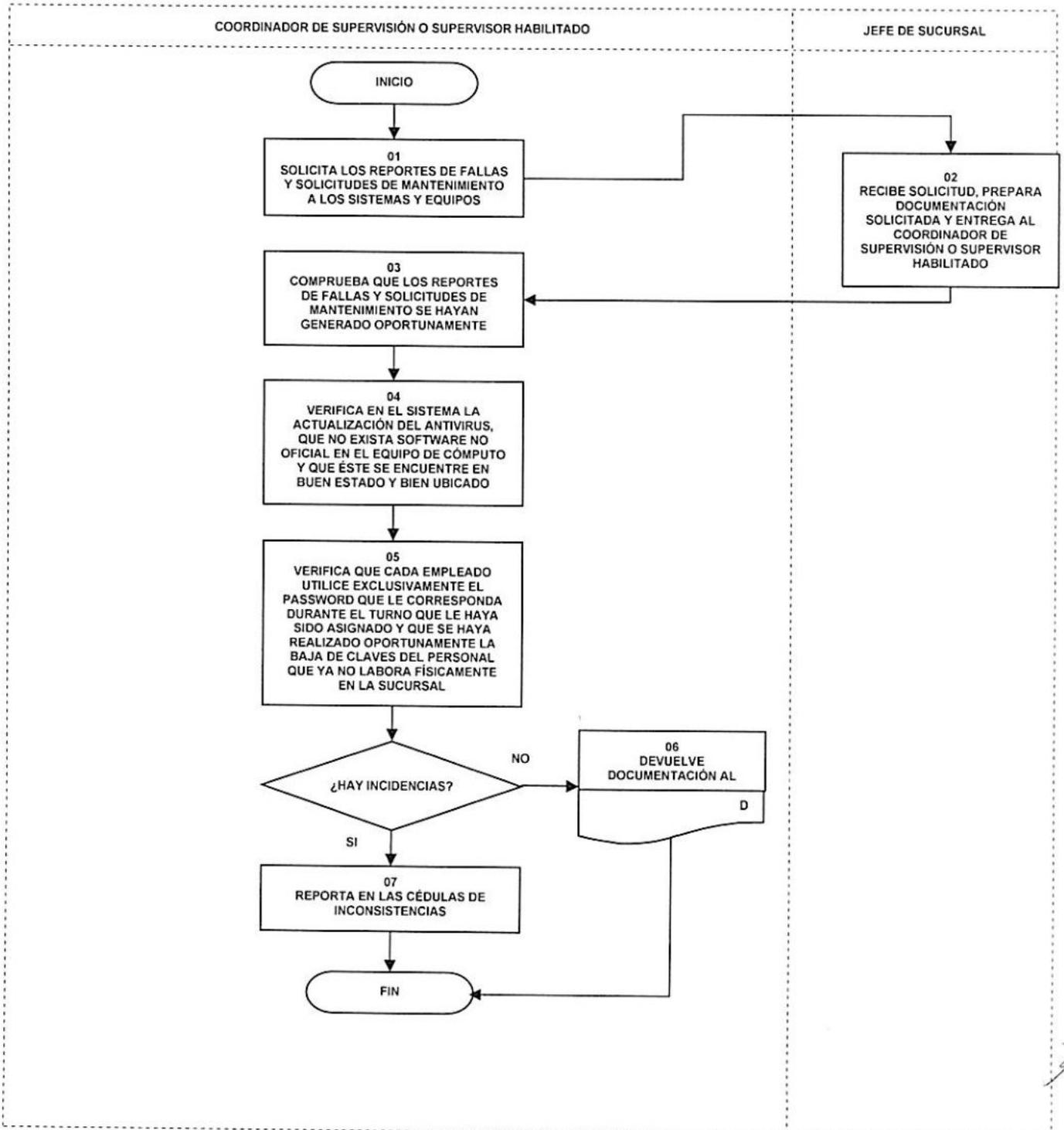
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

13.- Procedimiento para la Revisión del Aspecto Técnico-Operativo.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

14.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO ADMINISTRATIVO.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Políticas Generales: de la 51 a la 60, 62 y 63
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar.

Objetivo Específico

Supervisar que los controles administrativos para la atención de quejas, necesidades de mobiliario, equipo e insumos y minutas de reuniones de trabajo, se hayan atendido adecuadamente y de manera oportuna.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, analizará el registro y control de las quejas presentadas por los usuarios y la atención que se les brinda para solucionarlas.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado efectuará una encuesta con el público usuario para conocer la demanda de servicios y de acuerdo a los resultados de la misma, así como a la demanda de servicio que observe, podrá proponer cambios de horarios en la atención al público y de oficina.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, de acuerdo a la revisión efectuada deberá evaluar el cuadro de necesidades de mobiliario, equipo y demás insumos y de ser el caso propondrá a la Gerencia Regional y Estatal, el suministro de éstos.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.
Sucursal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

14.- Procedimiento para la Revisión del Aspecto Administrativo.

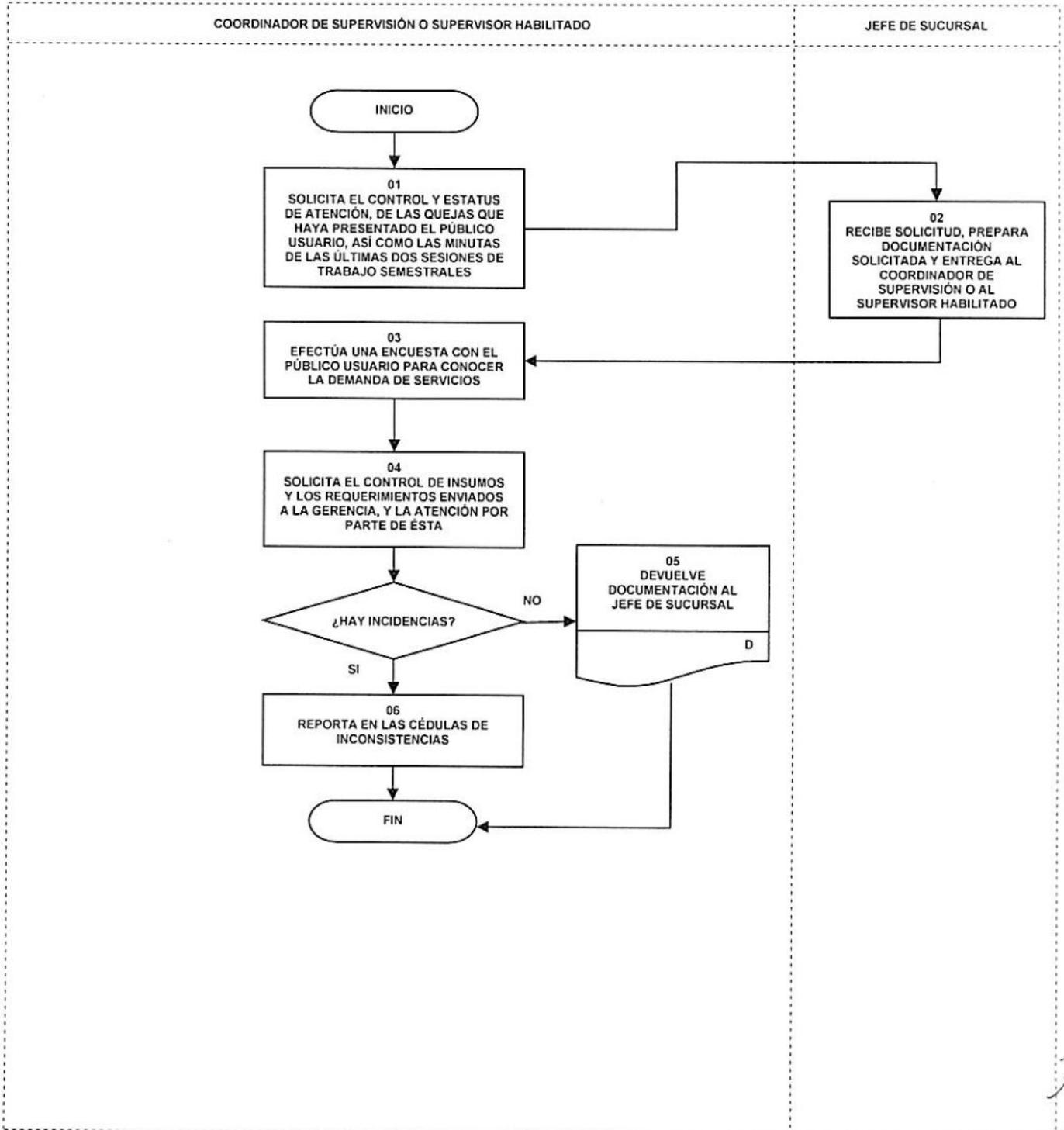
Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	01	Solicita al Jefe de Sucursal, el control y estatus de atención, de las quejas que haya presentado el público usuario, así como las minutas de las últimas dos sesiones de trabajo semestrales.
JEFE DE SUCURSAL.	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	03	Efectúa una encuesta con el público usuario para conocer la demanda de servicios.
	04	Solicita al Jefe de Sucursal, el control de insumos y los requerimientos enviados a la Gerencia, y la atención por parte de ésta.
	05	No hay incidencias, devuelve documentos solicitados al Jefe de Sucursal. Pasa a la actividad No. 06.
	06	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.
		Los tiempos de ejecución de este procedimiento, tendrán una duración de entre una y dos horas
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

14.- Procedimiento para la Revisión del Aspecto Administrativo.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

**15.- PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN
REALIZADA.**

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2023.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Página 79 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales

Objetivos Específicos

Presentar al Jefe de la Sucursal las inconsistencias detectadas y obtener su aceptación y fecha de solventación de las mismas que quedan registradas en las cédulas correspondientes.

Dar a conocer al Gerente Regional y Estatal, una vez terminada la supervisión, los resultados obtenidos, así como las acciones que conlleven a solventar la problemática detectada, obteniendo con ello una mejor administración de los recursos administrativos, humanos, financieros, materiales y técnico operativos.

Políticas Específicas

1. Al final de la supervisión, el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, presentará al Jefe de Sucursal, la Cédula de Inconsistencias para su solventación o aclaración de las mismas.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, solicitará al Jefe de Sucursal entregar la documentación que se le requiera y que reúna los requisitos necesarios para considerarlas y solventar la supervisión realizada. En caso contrario, el Jefe de Sucursal firmará de aceptación en la propia cédula y se comprometerá a solventarlas en una fecha específica que anotará de su puño y letra, no debiendo rebasar un periodo mayor a 30 días naturales, contados a partir del día siguiente del término de la revisión.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, informará por escrito al Gerente Regional y Estatal, los resultados de la supervisión efectuada, así como de las acciones de mejora implementadas para la solventación de las inconsistencias detectadas.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia Regional y Estatal.
Coordinación de Supervisión.
Sucursal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

15.- Procedimiento para la Entrega del Informe de Resultados de la Supervisión Realizada.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	01	Registra en las Cédulas de Inconsistencias, el resultado de todos los procedimientos supervisados en la Sucursal la cual se le asigno para supervisar.
	02	Presenta al Jefe de Sucursal, las inconsistencias detectadas durante la supervisión.
JEFE DE SUCURSAL.	03	Recibe y analiza las Inconsistencias detectadas en la supervisión realizada a la Sucursal.
	04	Acuerda con el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado una fecha compromiso para la solventación de las inconsistencias que no han sido subsanadas y regresa la documentación.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO.	05	Presenta al Gerente Regional y Estatal, una vez terminada la supervisión, el informe de actividades y las cédulas de inconsistencias requisitadas con las firmas y fechas de compromiso de los Jefes de las Sucursales.
	GERENTE REGIONAL Y ESTATAL.	06
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO		07
	08	Recibe documentación para solventar alguna inconsistencia detectada en una Sucursal y analiza la información.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	09	No reúne los requisitos de la supervisión, envía al Jefe de Sucursal un oficio firmado por el Gerente Regional y Estatal, para su aclaración y seguimiento de las inconsistencias hasta su resolución total. Pasa a la actividad 10.
	10	Si reúne los requisitos de la supervisión, da por concluida la supervisión satisfactoriamente con las inconsistencias solventadas.
	11	Solicita al Jefe de Sucursal, evidencia documental sobre la aclaración de las inconsistencias detectadas durante la supervisión.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

15.- Procedimiento para la Entrega del Informe de Resultados de la Supervisión Realizada.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	12	Atiende requerimientos, aportando las evidencias documentales idóneas para solventar las inconsistencias que quedaron pendientes.
JEFE DE SUCURSAL	13	Envía las evidencias documentales para solventar las inconsistencias en su totalidad.
	14	Recibe y analiza información documental y da por concluida, la supervisión, informándole al Gerente Regional y Estatal de este hecho.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	15	Archiva para posibles consultas.

Los tiempos de ejecución de este procedimiento, tendrán una duración de veinticuatro a setenta y dos horas.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

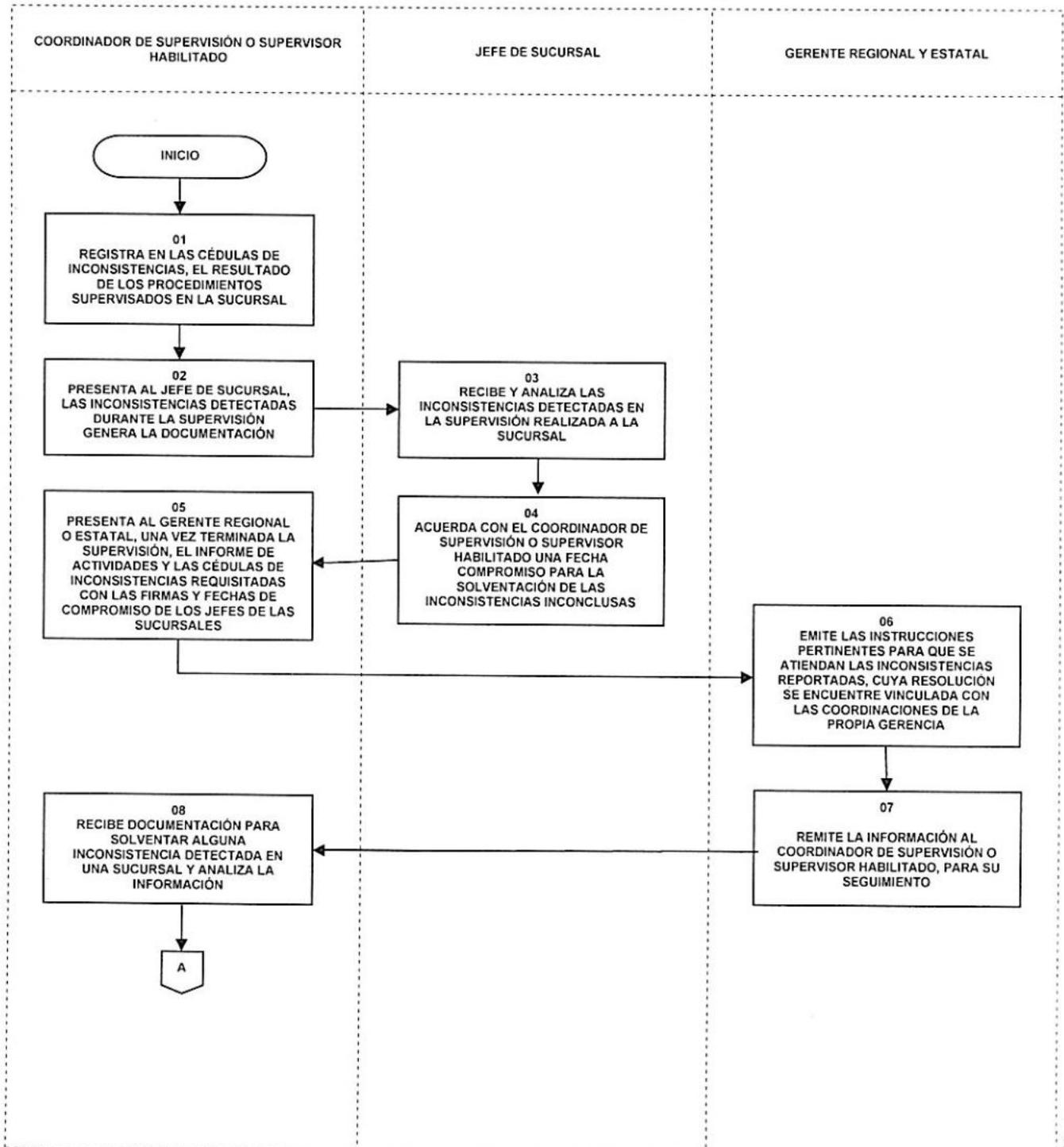
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

REVISADO 25 MAR 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

15.- Procedimiento para la entrega del Informe de Resultados de la Supervisión Realizada.

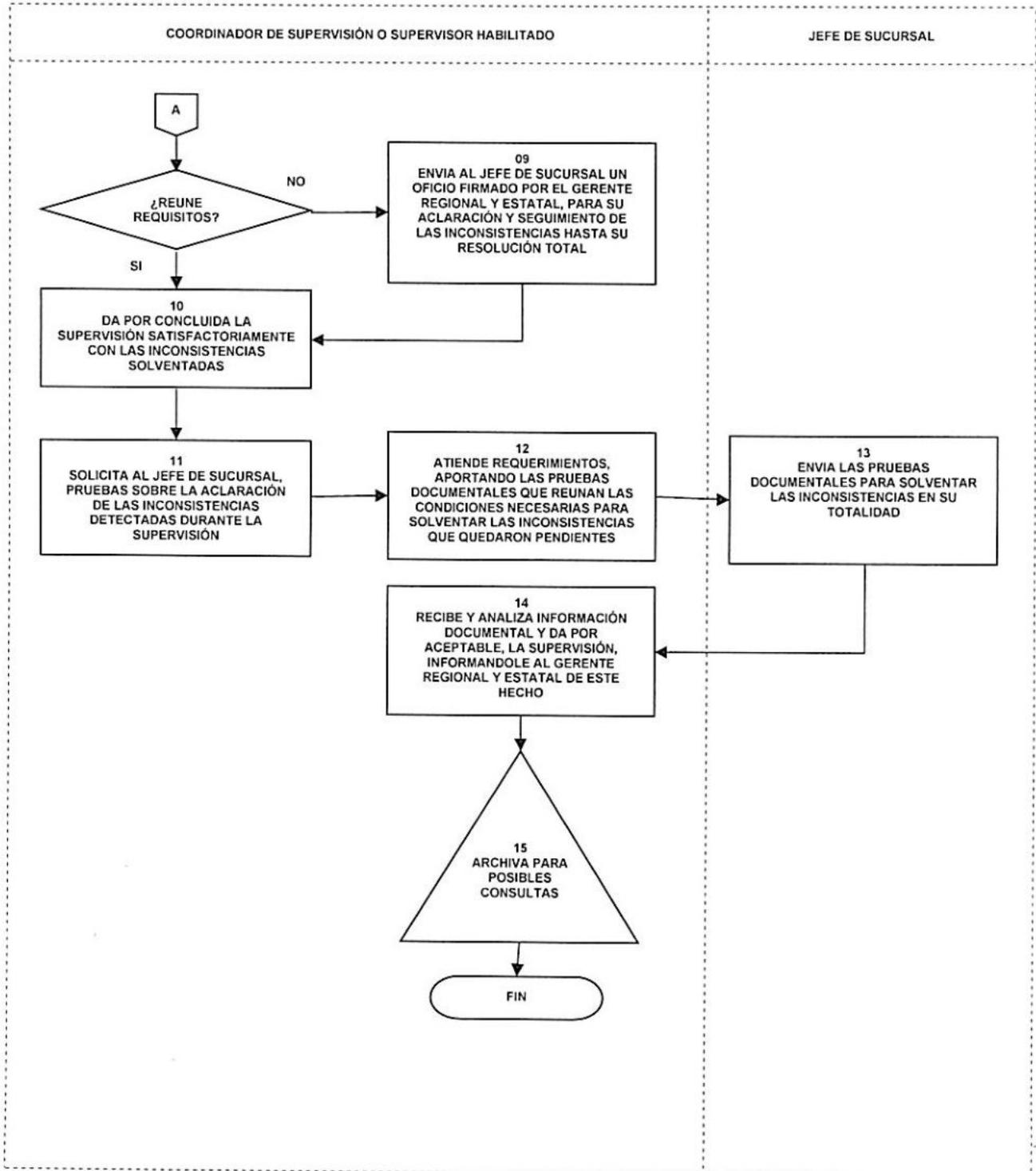


Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

15.- Procedimiento para la entrega del Informe de Resultados de la Supervisión Realizada.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

ANEXOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

REVISADO 25 MAR 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACCIÓN DE MEJORA:

Cualquier acción orientada a incrementar la eficiencia y/o eficacia para la óptima operación de las Sucursales.

ANTECEDENTES:

Acciones, dichos o circunstancias que sirven para comprender o valorar hechos posteriores.

ARQUEO DE CAJA:

Procedimiento que se realiza para revisar que los fondos fijos o revolventes que están a cargo de una persona estén correctos.

AUTORIDAD LOCAL

Órgano estatal, municipal o del ayuntamiento, investido de facultades de decisión o ejecución, cuyo ejercicio engendra la creación, modificación o extinción de situaciones en general de hecho o jurídicas con trascendencia particular y determinada, de una manera imperativa.

BITÁCORA DE LLAMADAS TELEFÓNICAS: Formato TCM-4130-F12-23, para el control de llamadas telefónicas, que menciona el Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales”.

C.A.T.:

Centro de Atención Telefónica.

CIRCULAR:

Orden impresa que una autoridad superior dirige a todos o gran parte de sus subalternos.

CONCILIACIÓN BANCARIA:

Proceso sistemático de comparación entre los ajustes contables de una cuenta corriente realizada por el banco y la cuenta del banco correspondientes a la contabilidad de la empresa.

CONTABILIDAD:

Es una técnica que se utiliza para registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados.

COORDINADOR DE SUPERVISIÓN Y/O SUPERVISOR HABILITADO:

Personal facultado por el Gerente Regional y Estatal, para que, mediante un programa anual de Supervisión, en forma presencial supervise el funcionamiento operativo de los servicios que se proporcionan en las Sucursales, (humanos, financieros, contables, materiales e informáticos) detectando inconsistencias en los procesos y proponiendo acciones de mejora, en base a lo que establece la normatividad aplicable, para su solución.

DENUNCIA:

Informe de un hecho en el que se notifica a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta imputable a los servidores públicos/ las servidoras públicas.

DINERO EN MINUTOS:

Transferencia electrónica de dinero desde distintos puntos de los Estados Unidos por medio de Western Union.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

FAX: Método o aparato de transmisión y recepción de documentos mediante la red telefónica conectada que se basa en la conversión a impulsos de las imágenes "leídas por el emisor" impulso traducido en puntos formando imágenes en el receptor.

FINABIEN:
Financiera para el Bienestar.

FORMAS VALORADAS: Recibos Oficiales, Kits de Tarjetas Finabien, Kits de Tarjetas Afirme-Telecomm, etc, existentes en la Sucursal Finabien.

INCONSISTENCIA: Actividad que se observa, por no ser acorde a lo que establece el procedimiento correspondiente.

LIBRO DE CAJA
Registro donde se plasma los movimientos contables.

LOGÍSTICA:
Conjunto de medios, infraestructura y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio.

MANUAL:
Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas, y/o procedimientos de una institución, dependencia o unidad administrativa, que son necesarios para la ejecución del trabajo.

MODIFO:
Movimiento Diario de Fondos. Es un módulo del SIGITEL en el cual se registran las operaciones de ingresos y egresos, tanto las reportadas por el sistema como las que se encuentran fuera del mismo, que permite conocer la disponibilidad de recursos y los registros contables de las Sucursales, Gerencias Regionales, Estatales y de la Subdirección de Tesorería.

OFICIO DE COMISIÓN:
Escrito con el cual se faculta a un trabajador para que realice un encargo específico.

ORGANISMO:
El Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal denominado Financiera para el Bienestar.

PAGADOR HABILITADO:
Servidor Público/Servidora Pública responsable de entregar los pagos de los apoyos monetarios de los diferentes programas sociales, en los puntos de pago temporales.

PASSWORD:
Contraseña o clave personal que permite acceder a un sistema computacional.

POLÍTICA:
Orientación o directriz que rige la actuación de una entidad en un asunto o campo determinado.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

PROCEDIMIENTO: Método de ejecutar sistemáticamente una serie de actividades para obtener un objetivo.

PROGRAMAS SOCIALES:

Programas de Apoyo del Gobierno Federal entregados por FINABIEN mediante el convenio correspondiente.

PROYECTO:

Plan y disposición detallados que se forman para la ejecución de cualquier trabajo y que en ocasiones se hace como prueba antes de darle la forma definitiva.

QUEJA:

Inconformidad o disgusto que manifiesta el cliente por la prestación inadecuada de los servicios.

RED DE SUCURSALES:

Conjunto de sucursales distribuidas en la República Mexicana en donde Financiera para el Bienestar presta sus servicios.

RÚBRICA:

Rasgo o conjunto de rasgos de forma determinada, que como parte de la firma pone cada cual después de su nombre o título y que a veces va sola.

SEGUIMIENTO:

Acción y efecto de seguir, darle continuidad a un asunto, a un procedimiento, observación detallada.

SERVIDOR PÚBLICO/SERVIDORA PÚBLICA:

Persona natural vinculada a un organismo público por un procedimiento, reglamentario o contractual, en cargos previamente creados.

SIGITEL:

Sistema de Giros Telegráficos en línea, es un sistema informático que cuenta con una base de datos central en donde se registran en tiempo real las operaciones de transferencias procesadas en la Red de Sucursales.

SCJN: Suprema Corte de Justicia de la Nación.

SOFTWARE:

Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar determinadas tareas en una computadora.

SOBREGIRO

Operación contable donde se refleja un excedente en los movimientos.

SUCURSAL:

Unidad donde se prestan los servicios telegráficos, transferencias de dinero nacional e internacional y servicios financieros básicos.

SUGERENCIA:

Idea, petición o insinuación que proporciona el cliente con el afán de aportar una mejora en el servicio.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

SUPERVISAR:

Examinar o inspeccionar un superior, el trabajo o actividad realizados por otros.

SUPERVISOR HABILITADO: Servidor Público/Servidora Pública adscrito a la Gerencia Regional y Estatal, comisionado para la práctica de una supervisión operativa en alguna sucursal.

TRANSFERENCIA CANCELADA:

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

TRANSFERENCIA DE DINERO:

Operación de envío y recepción de dinero a través del sistema informático SIGITEL en la Red de Sucursales.

TRANSFERENCIA EXPEDIDA:

La transferencia de una orden para el pago de cantidades de dinero, bajo las modalidades "Ocurre" y "a Domicilio", a favor de un beneficiario.

TRANSFERENCIA PAGADA:

La transferencia cobrada por el beneficiario, bajo las modalidades "Ocurre" y "a Domicilio", de una orden para el pago de cantidades de dinero enviada por un remitente.

TRANSFERENCIA REINTEGRADA:

La transferencia que paga exclusivamente al remitente, la cantidad situada de un Giro Telegráfico Nacional, siempre y cuando lo solicite el remitente y se verifique en el sistema informático que la transferencia está vencida.

TRANSFERENCIA REVERSADA:

Anulación que se hace en el sistema informático de un Giro Telegráfico expedido o pagado, implicando el registro de un movimiento siempre en sentido opuesto al registro original.

VALIDAR:

Hacer valer, hacer válido, dar fuerza o firmeza a algo.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

MODELOS DE DOCUMENTOS

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

MODELO DE OFICIO DE COMISIÓN



GERENCIA REGIONAL Y ESTATAL EN (Estado)
OFICIO NÚM. (X)

(Ciudad y Estado, día, mes y año)

C. (Nombre y apellidos)
Coordinador de Supervisión
P r e s e n t e.

Con fundamento en el Artículo 26 fracciones VI, y VII del ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM, Facultades que competen a la Dirección de la Red de Sucursales, así como a lo señalado en el numeral 2 de las Políticas Específicas del Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales funciones que corresponden a la Coordinación de Supervisión I, comunico a usted que ha sido comisionado para que se presente a la Sucursal denominada _____, durante los días del ____ al ____ de _____ de 20____, para realizar una supervisión integral, en el entendido que el periodo de comisión queda sujeto a ampliación de acuerdo al resultado de la propia revisión.

Al término de su comisión, deberá elaborar un informe con los resultados obtenidos.

Atentamente

Acepto comisión

(Nombre y apellidos)

(Nombre y apellidos)

Gerente

Coordinador de Supervisión

c.c.p. C. (nombre). Jefe de Sucursal. (Nombre de la Sucursal). Para su conocimiento y efectos procedentes.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24



**MODELO PARA EL OFICIO A LOS
COORDINADORES DE ÁREA DE LA GERENCIA
PARA LA ATENCIÓN DE LAS ACCIONES DE
MEJORA DE LA SUCURSAL SUPERVISADA.**

GERENCIA (Estatal)
ZONA (A la que pertenezca)
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN ESTATAL.
(Número de Oficio)

(Ciudad, Estado, día, mes y año).

C. (Nombre y Apellidos)
COORDINADOR DE (nombre del área)
Presente

Anexo encontrara el informe de la Supervisión Operativa efectuada a la Sucursal de (Nombre con el que se identifica), en el cual se detallan las recomendaciones que deberán cumplirse debidamente por parte de las áreas involucradas, informando los resultados a esta Coordinación en un plazo no mayor a 30 días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del presente.

Sin más sobre el particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

(Nombre y Apellidos)
Coordinador de Supervisión Estatal.

Ccp. (Nombre y apellidos).- Gerente (Estatal) Para su conocimiento.
(Nombre y apellidos).- Jefe de (especificar nombre jefatura) Para su atención y solventación de inconsistencias.
(Nombre y apellidos).- Gerente de Supervisión de Sucursales.- Ciudad de México, Para su registro y seguimiento.

(Iniciales del gerente, coordinador de supervisión, y de quien lo haya formulado)

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

INFORME DE ACTIVIDADES AL GERENTE
REGIONAL Y ESTATAL

GERENCIA (Estatal) EN (Nombre del Estado)
ZONA (Occidente, Noreste, Centro.)
COORDINACION DE SUPERVISIÓN
(Número de Oficio)

(Ciudad y Estado, día, mes y año).

C. (NOMBRE DEL GERENTE)
Gerente (Estatal)
P r e s e n t e

En cumplimiento a oficio (número) fechado el (día, mes y año), relativo a la supervisión realizada, durante el periodo del (día mes) al (día mes) en la Sucursal en (población y Estado), se le detallan las inconsistencias detectadas en diversos conceptos, así como las acciones de mejora que deberán implementar de forma conjunta con las Coordinaciones de áreas involucradas de esta de su cargo, lo anterior con el objeto de solventar las mismas, contando para el efecto con un plazo no mayor a 15 días a partir de la recepción del presente.

RECURSOS FINANCIEROS:

Inconsistencia:

Descripción de la Inconsistencia.

Acción de Mejora:

Descripción de la acción de mejora

RECURSOS HUMANOS:

Inconsistencia:

Descripción de la Inconsistencia.

Acción de Mejora:

Descripción de la acción de mejora

OPERACIÓN:

Inconsistencia:

Descripción de la Inconsistencia.

Acción de Mejora:

Descripción de la acción de mejora

CONCLUSION:

Descripción de la conclusión del informe.

A T E N T A M E N T E

(Nombre y Apellidos)
Coordinador de Supervisión

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

Cédula de Inconsistencias y Seguimiento (ClyS)
FORMATO FB-4130-F01-24

COMUNICACIONES		Sucursal Finabien/Registro: ()			Tipo de Supervisión:		Fecha de Supervisión: 01/10/2023	
Nm.1	Cuestionamiento	Si	No	N/A	Inconsistencias y Acciones de Mejora	Sustento Legal	Fecha de Compromiso	
1.- ÁREA DE FINANZAS								
1.1	El Arqueo practicado a la Caja General arroja Faltante o Sobrante de efectivo.					MPOS Hoja 27, Procedimiento Arqueo de Caja en Sucursal, Objetivo Especifico Políticas Especificas Nms. 1 al 3, Hojas 28 y 29 Actividades 1 a la 13. MPPSOS Hoja 19, Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja, Objetivo Especifico, Políticas Especificas, 1-5 Hojas 24-26, Actividades. PSPST Hoja 43, Nml. 2, 3 Procedimiento para Detectar Faltantes de Efectivo en Caja.		
1.2	El Jefe de Sucursal, de observar excedente de efectivo en caja robasando lo autorizado, solicita oportunamente a la Gerencia Estatal o Regional su concentración y/o solicita autorización de permuto de los recursos, según sea el caso.					MPOS Hoja 19, Políticas Generales Nms. 34, Hoja 27, Políticas Especificas Nms. 1-3. MPPSOS Hoja 56, Procedimiento para la revisión de Remesas de Numerario, Objetivo Especifico, Políticas Especificas, Nml. 1-6, Hoja 57, Actividades, Nml. 6. PSPST Hoja 19, Políticas Generales de Seguridad Nml. 14, Hoja 42, Capítulo 3ro. Normatividad Sobre Métodos y Límites en el manejo y Traslado de Valores, Objetivos 1.1 y 1.2, Punto 2 - Límite en las Existencias de Efectivo en las Sucursales, Nml. 2.1 y Hoja 43, Nml. 2.2, Oficio 9100, 38/12, 23/11/2012.		
1.3	En la sucursal se cuenta con la debida autorización para realizar traslados de valores por conducto personal.					MPOS Hojas 43 y 44, Políticas específicas, Nml. 5.		
1.4	Cada que se realizan traslados de valores por conducto personal, se registra el formato TCM-4100-F13 10.					MPOS Hojas 43 y 44, Políticas específicas, Nml. 5, Hojas de la 129 a la 133 Formatos.		
1.5	El Jefe de Sucursal Finabien Acusa inmediatamente en el Módulo de Caja y Bancos las remesas recibidas para evitar caer en números rojos, capturando las remesas despachadas en orden numerico consecutivo.					MPOS Hoja 31, Objetivo Especifico, Políticas Especificas Nms. del 1 al 5, Hoja 32, Actividades, Hojas 39, 70, Procedimiento de Recepción y Concentración de Remesas de Fondos en Sucursal Finabien.		
1.6	El Titular y/o Encargado de la Sucursal Finabien sabe realizar el cambio de combinación de la Caja Fuerte.					MPOS Hoja 93-94, Políticas Especificas del Procedimiento de Entrega y Recepcion de Sucursal Finabien, Nml. 7.		
1.7	Existen documentos pendientes por regularizar formando parte del efectivo en caja, correspondientes a pagos de servicios básicos, contraviniendo lo dispuesto en oficio 4000-162 17-02-2012 emitida por la DORD.					MPOS Hoja 20, Políticas Generales, Nml. 47. MPPSOS Hoja 20, Políticas Especificas, Nml. 1, Cuando la Sucursal no haya iniciado operaciones, II - Cuando la Sucursal haya iniciado operaciones, III - Cuando la Sucursal haya cerrado operaciones.		
1.8	Al concluir el horario del día establecido para la atención al público, el Jefe de Sucursal realiza el cierre de operaciones en el Modulo y efectua el Arqueo de Caja, dejando evidencia documental.					MPOS Hojas 34, 36, Objetivo Especifico, Políticas Especificas Nms. 1, 5 y 6, Hojas 37 y 38, Actividades.		
1.9	En las Sucursales que cuentan con Cajero, el Jefe de Sucursal practica diariamente el Arqueo de Fondos a la Caja General, para verificar que el efectivo, documentos pendientes de regularizar y el saldo en bancos concorda con la Existencia de Salda que arroja el Movimiento Diario de Fondos, dejando evidencia documental.					MPOS Hojas 19 y 20, Políticas Generales Nml. 45 y 46, Hoja 27, Políticas Especificas, Nms. del 1, 3, Hoja 28, Actividad 1.		
1.10	Se elaboran Vales de Caja para la entrega y concentración de efectivo entre los operadores de ventanilla, Cajero y/o Jefe de Sucursal.					MPOS HOJA 19, Políticas Generales, en el ámbito de Finanzas Nml. 33. PSPST Hoja 32, Punto 2.2, Límite de Efectivo en Ventanilla de Servicio.		
1.11	Al realizar ajustes contables en el MODFO por fallos en el Sistema, el Titular cuenta envarablemente con la autorización de la Gerencia Estatal.					MPOS HOJA 19, Políticas Generales, en el ámbito de Finanzas Nml. 44.		

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

1.12	El personal encargado del Traslado de Valores por conducto personal traslada invariablemente los montos autorizados.					MPOS: HOJA 44. Políticas Específicas, Núm 6. Hoja 44 Núm 10. Hojas 45 y 46 Actividades PSPST: Hoja 35 Punto 4.1 Traslado de Valores por Conducto Personal.
1.13	El Jefe de Sucursal o Cajero General suministran Efectivo y Moneda fraccionaria a los operadores de ventanilla en la medida que el servicio lo requiere, elaborando los Vales de Caja de acuerdo con el formato establecido.					MPOS: Hoja 19 Núm 33.
1.14	La Sucursal Finabien cuenta con Recibos Oficiales.					Reglamento de la Ley de Servicio de Tesorería de la Federación: Artículos 10, 11, 12, 13 y 209. Hoja 15 Políticas Específicas Núms. 7 y 9. MPOS - Hoja 19 Núm 45.
1.15	Los Ingresos y Egresos generados por los servicios operados en la Sucursal Finabien, son Registrados diariamente en el Libro de Caja por el Jefe de Sucursal, conforme al Reporte del Movimiento Diario de la Oficina.					MPOS: Hoja 20 Políticas Generales Núm 48, Hojas 136 a la 138. LIBRO DE CAJA y Lineamientos llenado del Libro de Caja C.G.T. Art. 55 Frac. 1 y Art. 58 Fracc. XVIII y XXXIV.
1.16	La Sucursal Finabien tiene asignada una Cuenta Bancaria, en consecuencia el Jefe de Sucursal o Cajero General elaboran mensualmente las Conciliaciones Bancarias con los cargos o depósitos que registran en la chequera y son enviadas conjuntamente con los Estados de Cuenta originales.					MPOS: Hoja 20 Políticas Generales Núm 49, Hojas 116 a la 118. F/TCM-4130-F08-20. CGT: Artículo 55 Fracc. I, Artículo 58 Fracs. XVIII y XXXIV.
1.17	Existe evidencia de que los Fondos Excedentes de Efectivo por los servicios operados en las ventanillas de atención al público, son Concentrados oportunamente para su resguardo en la Caja Fuerte al servicio de la Sucursal Finabien.					MPOS: Hoja 19 Políticas Generales Núm 36, Hoja 19 Políticas Generales Núm 34 y 35. Hojas de la 112-115 FORMATOS F/TCM-4130-F06-20 y F/TCM-4130-F07-20 PSPST Hoja 15 Núm 14 y 15.
1.18	En la Sucursal Finabien se localizan documentos formando parte del efectivo en caja pendientes de regularizar por Sobrantes, Falantes de efectivo o Biletes presuntamente falsos que resultan en la recepción de remesas de fondos a través de las ETV.					MPOS: Hoja 59 Punto 7.-Proc. para la Recepción de Remesas de Fondos; Políticas Específicas, Hojas 59, 60 y 61; Hojas 62 y 63 Actividades.
1.19	La Sucursal Finabien cuenta con material necesario para la concentración por ETV (plomos, bobas, papeletas, machembreadora).					MPOS: Hojas 66 y 67 Procedimiento de Concentración de Remesa de Fondos, en la Sucursal Finabien, Núms. del 4-7.
1.2	En caso de haber sufrido robos, asaltos, peculados o fraude recientemente (presente año), se cuenta en la Sucursal Finabien con evidencia documental y/o expediente debidamente integrado manifestando [circunstancias en que ocurrieron los hechos, informe documental para las autoridades correspondientes (DUEB/DRE/GSS), averiguación previa, así mismo se asentaron los hechos en el Libro de Caja] NOTA: Mencionar la fecha.					PSPST: Hoja 65 Núms. 4 - Protocolo para reportar un ilícito CGT: Art. 55 Fracs. IX Art. 58 Frac. XXXIV.
1.21	El Jefe de Sucursal Finabien reporta a la Gerencia Regional o Estatal los incumplimientos de horario de la ETV para la entrega o recolección de remesas de fondos.					MPOS: Hojas 59 y 66 Políticas Generales Puntos 8 Procedimientos para Recepción de Remesas de Fondos y 9 Procedimientos para Concentración de Remesas de Fondos en Sucursal Finabien.
1.22	La Sucursal Finabien cuenta con el Catálogo de Firmas del Personal de la ETV debidamente actualizado.					MPOS: Hoja 19 Dentro del ámbito de FINANZAS, numeral 41, Hoja 59. Políticas Específicas Núm 1. PSPST: Hoja 38 Punto 4.3. Empresas Trasladoras de Valores.
1.23	Todo el Personal ajeno a la Sucursal Finabien (Personal de la Gerencia, Pagadores Habilitados, Supervisor Estatal, etc.), al ingresar a la Sucursal, es registrado en la Bitácora.					MPOS: Hoja 22 Núm 62. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN.
1.24	Las Cuentas Comprobadas se conforman adecuadamente conforme a lo establecido y se encuentran organizadas, sujetas y resguardadas.					MPOS: Hojas 34-36, Punto 3. Procedimiento del cierre del Movimiento Diario de Fondos. Objeto Específico, Políticas Específicas Núms. del 1 al 12, Hojas 37-38 Actividades.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

2.- ÁREA DE OPERACIÓN.						
2.1	El Jefe de Sucursal Finaben elabora y publica el Rol Mensual de Actividades, recabando las firmas de enterado del personal de la Sucursal.					MPOS: Hoja 21 Políticas Generales N° 58
2.2	El Jefe de la Sucursal Finaben exhibió las Minutas Semestrales, con firmas autógrafas en las que hace constar las sesiones de trabajo que lleva a cabo con el personal.					MPOS: Hoja 23 Políticas Generales N° 72 Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
2.3	El Jefe de Sucursal y personal tienen conocimiento de las disposiciones que emite el Organismo, por conducto del Sistema y/o Gerencia a través de Circulares, Boletines, Telegramas, Circulares, correos electrónicos, etc. Exibiendo evidencia que acusó recibo a la Gerencia de su adscripción.					MPOS: Hoja 16 Políticas Generales N° 1, Hoja 17 N° 15, Hoja 40 Punto 4 - Procedimiento de Conocimiento de Circulares y/o Telegramas - Circulares en la Sucursal Finaben, Objetivo Específico, Políticas Específicas de la 1 a la 4, Hoja 41 Actividades CGT: Artículo 55 Fracción I
2.4	El Responsable de la Sucursal y demás Personal tienen debidamente firmada y actualizada la Carta Responsiva , mediante la cual se tiene conocimiento del contenido de los distintos Manuales (de Políticas y Procedimientos para la Prevención de Lavado de dinero y Financiamiento al Terrorismo, de Operación de Sucursales, del Servicio del Giro Telegráfico, de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales y demás que menciona la Carta Responsiva), exhibiendo evidencia que acusó recibo a la Gerencia de su adscripción.					MPOS: Hoja 17 N° 15, Hoja 40 Punto 4 - Procedimiento de Conocimiento de Circulares y/o Telegramas - Circulares en la Sucursal Finaben, Objetivo Específico, Políticas Específicas de la 1 a la 4, Hoja 41 Actividades CGT: Artículo 55 Fracción I
2.5	En la Lista de Usuarios del Sigtel en Línea , solo el personal autorizado en activo está registrado.					MPOS: Hoja 24 Políticas Generales N° 82, 83, 85, 87. Dentro del ámbito Del Sistema PSPST: Hoja 50 Punto 3.2 Controles para la Aplicación de las Normas de Seguridad Circular: 89/2012
2.6	Los accesos al Sigtel del personal adscrito a la Sucursal Finaben, son acordes a los horarios que tienen asignados.					MPOS: Hoja 24 N° 87 CGT: Artículo 55 Fracción VI
2.7	El servicio de distribución y reparto se realiza de conformidad a las normas establecidas.					MPSGT: Hoja 17 Punto 5 Concepto Oportuno MPSCT: Hojas 49 a la 56 Políticas Específicas y Actividades CGT: Artículo 55 Fracciones I y XIII, Artículo 58 Fracciones XXXVI
2.8	El servicio de telegramas domiciliados que por diferentes causas no se entregan a los destinatarios o beneficiarios, son marcados en el Sigtel en Línea.					MPOST: Hoja 18 N° 23 El Encargado de Distribución y Reparto tendrá las siguientes funciones y responsabilidades MPSCT: Hoja 56 y 57 Punto 9 Procedimiento de marcado de los Telegramas Entregados y No Entregados. Circular: 37/2008, Circular: 106/2010
2.9	¿Existen Telegramas que no han sido entregados (72 Horas) Mencione los días de atraso					MPPSOS: Hoja 52 - Procedimiento 8 de la Revisión del Servicio de Telegramas, numeral 5. Circulares 112/2008, 26/2010, 106/2010 MPSCT: Hoja 51 N° 19
2.10	Los Recibos y Comprobantes de transacciones nacionales o internacionales, están correctamente requisitados , y organizados de acuerdo a las relaciones diarias y mensuales.					MPPSOS: Hoja 35 Procedimiento para revisar la Contabilidad de los Ingresos y egresos Políticas específicas N° 3
2.11	El Directorio que contiene los teléfonos de emergencia está actualizado y al alcance del Personal					PSPST: Políticas Generales de Seguridad Página 14, N° 5

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

2.12	Las ventanillas de atención al público operan como Ventanillas de Servicios Múltiples					MPOS Hoja 23 Políticas Generales Dentro del ámbito de la OPERACION. N° 76
2.13	El Jefe de Sucursal Finabien vigila que el cambio de turno de los operadores de las ventanillas de servicio múltiple sea acorde a lo establecido					MPOS Hoja 90 Punto 10 - Procedimiento de cambio de turno en ventanilla. Objetivo Específico. Políticas Específicas de la 1 a la 8. Hoja 91 Actividades.
2.14	Las reversas de gros inmediatos y cobranza por cuenta de terceros , se justifican, tienen el soporte documental y se realizan conforme al procedimiento establecido.					MPSGT Políticas Específicas de la Hoja 59 N° 16 del 22 al 27; Hoja 69-71 - Procedimiento de Pago de giro Telegráfico Nacional De la Cancelación MPSAGTCT (Cobranza por Cuenta de Terceros) Punto 10 Procedimiento de Ajuste de Cobranza por Cuenta de Terceros, Pág 47 N° 16 del 1 al 12
2.15	Los expedientes de transacciones reintegradas y/o canceladas contienen el Recibo Original de Expedición o en caso de extravío la solicitud por escrito del remente.					MPSGT: Hoja 59 N° 16 del 22 al 27;
2.16	Los giros domiciliados desviados son reenrutados de forma inmediata al destino correcto a través del SigTel en línea					MPSGT: Hoja 111,112 - Procedimiento de Re enrutamiento de Giro Telegráfico a Domicilio. Actividades del N° 1 al 14
2.17	Al realizar Entrega-Recepción de Sucursal Finabien, por periodo corto, se elabora la documentación correspondiente, aun cuando dicha entrega se efectúe con personal de la misma sucursal finabien? Y Existe el acuse de recibo de la Coordinación Financiera donde se le informó del cambio de combinación de la Caja Fuerte					MPOS Hoja 93 Punto 11 Procedimiento de Entrega y Recepción de Sucursal Finabien Objetivo Específico N° 1 al 8. FiActa Entrega-Recepción y Anexos
2.18	Cuando se realiza Entrega-Recepción de la Sucursal Finabien, por periodo largo o entrega definitiva, se elabora el Acta de Entrega-Recepción, Anexos, asimismo se solicita baja temporal del Titular en el Sistema. Lo anterior se realizará aun cuando ésta se efectúe con Personal de la Misma Sucursal Finabien. Y existe el acuse de recibo de la Coordinación Financiera donde se le informó del cambio de combinación de la Caja Fuerte					MPOS Hoja 93 Punto 11 Procedimiento de Entrega y Recepción de Sucursal Finabien Objetivo Específico N° 1 al 7. FiActa Entrega-Recepción y Anexos
2.19	El procedimiento operativo administrativo que se aplica a las operaciones irregulares de los Servicios Financieros Básicos, originados por fallas en el sistema es el establecido y cuenta con seguimiento hasta lograr la solventación					Manual de Procedimientos de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios (8 noviembre de 2022). Circulares: 49 y 69 del 2013
2.20	El tratamiento que se aplica al servicio de Telegramas Oficiales (Amparos) y los que se desprenden de éstos, es correcto					Ley de Amparo. Artículo 23 MPSGT Hojas de la 40 a la 48, Políticas Específicas y Actividades
2.21	El personal porta su gafete de identificación a la vista del público usuario					MPOS Hoja 17 Políticas Generales N° 16
2.22	El horario de atención se encuentra a la vista del público usuario y coincide con el horario oficial autorizado a la Sucursal Finabien					MPOS Hoja 23 en el ámbito de la Operación N° 74
2.23	Las quejas, sugerencias o denuncias son atendidas oportunamente y estas cuentan con su respectivo seguimiento					MPOS Hoja 16 Políticas Generales N° 8 MPSGT Políticas Generales de la Hoja 19 N° 30
2.24	La atención de los servicios al cliente en ventanilla, se realiza dentro de los tiempos establecidos (no excede de cinco minutos)					MPSGT: Hoja 17 Políticas Generales, Punto 5 Ter. Párrafo.
2.25	Los operadores de ventanilla atienden de manera cordial y amable a los clientes aclarando las dudas del servicio solicitado.					MPOS Hoja 16 Políticas Generales N° 7. MPSGT Políticas Generales de la Hoja 17 Punto 5 2do. Párrafo
2.26	Existen quejas de que los operadores de ventanilla no entregan el importe exacto de sus transacciones a los clientes					MPSGT:18 Del Personal de la Red Numeral 5.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

227	Existe evidencia que el "Jefe de Sucursal Finaben haya registrado oportunamente las fallas del Sigtel, de comunicación, equipo de cómputo e instalaciones eléctricas, en el Módulo de Ayuda de Servicios MASTEL". Del cual realizará el trámite ante la Mesa de Ayuda de la Gerencia Regional o Estatal para seguimiento.					Manual de Procedimiento para la Operación de Sucursales Políticas Generales, Dentro del ámbito de Operación numeral 79
228	Existen quejas de que los operadores de ventanilla solicitan propinas o dádivas al público o hacen cobros indebidos por la prestación de los servicios.					MPSGT- Página 18 Políticas Generales Bajo 5.4ta. Encabezado HONESTIDAD
3.- REGISTRO DE USUARIOS DE TELECOMM (RUT) EN EL SIGTEL						
3.1	El Operador de Ventanilla entrega el número de cliente cuando registra en el RUT (Registro de Usuarios de Telecomm) por única ocasión a los clientes que se presentan por primera vez, evitando en todo momento realizar las operaciones con un mismo número de cliente o con su número.					Manual de Cumplimiento: Políticas de Identificación de Usuarios, Hoja 16 Nris. 1. Identificación del Usuario. MPSGT Página 19 Numerales 18 al 22
3.2	Se requisa la documentación de acuerdo a lo establecido en el Manual de Cumplimiento en las transacciones de 3 mil dólares e inferiores a 5 mil dólares, a los clientes con Personalidad Física, Mexicana o Extranjera, según sea el caso.					Manual de Cumplimiento: Política de Identificación del usuario, Hojas 29 numerales 1.1.4 Ordenantes y/o Receptores en operaciones de 3,000 dólares e inferior a 5,000 dólares.
3.3	Los Operadores de Ventanilla integran de forma completa y correcta los expedientes de las transacciones iguales o superiores a 5,000 dólares (o su equivalente en moneda nacional), de clientes de Personalidad Física, Mexicana o Extranjera, así como de clientes con Personalidad Moral Mexicana o Extranjera, de acuerdo a los anexos respectivos. Así mismo reportan al Área competente las dudas que surgen por cantos particulares en operaciones inusuales.					Manual de Cumplimiento: Política de Identificación del usuario, Hoja 34, numeral 1.1.6 Ordenantes y/o Receptores en operaciones superiores a 5,000 dólares.
3.4	Existe en el expediente la solicitud que realizó el operador a la Gerencia solicitando autorización para operar una transacción mayor a \$500,000.00 pesos, y está debidamente aprobada por el Gerente y/o Personas asignadas por Financiera para el Bienestar.					Manual de Cumplimiento: Numeral 1.13 Escalamiento de Operaciones persona física: Hoja 59.
4.- ÁREA ADMINISTRATIVA						
4.1.- RECURSOS HUMANOS						
4.1.1	La Plantilla de Personal está actualizada					MPOS: Hoja 20 Políticas Generales Nri. 51. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.1.2	La Plantilla de Guardias está debidamente autorizada.					MPOS: Hoja 21 Políticas Generales Nri. 59. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.1.3	Se cuenta con el Programa Anual de Vacaciones.					MPOS: Hoja 21 Políticas Generales Nri. 60. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.1.4	El personal está al corriente en sus vacaciones en cumplimiento al Programa Anual.					Disposiciones en Materia de Control de Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos: Hoja 13 Vacaciones Incisos i, j, k y l.
4.1.5	Las Listas de Control de Asistencia para el registro del personal se requisitan en el formato publicado en la página interna del Organismo (20.0.0.7); y se envían a la Gerencia para su control y revisión.					MPOS: Hojas 20 y 21 Políticas Generales Nris. 53-54. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.1.6	En el Registro de Incidencias (Kardex) se lleva el control de las incidencias del personal con base en las observaciones que figuran en las Listas y/o Tarjetas de Control de Asistencia, asimismo se reportan las inasistencias, retardos acumulados, omisiones de entrada y/o salidas injustificadas del personal para su descuento correspondiente.					MPOS: Hoja 21 Políticas Generales Nris. 56-57 Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

4.1.7	La Sucursal Finaben, inicia la prestación de servicios de acuerdo al horario oficial establecido.					C.G.T: Artículo 55 Fracción VI Artículo 39 Disposiciones en Materia de Control Asistencia, de la Dirección de Administración de Recursos Humanos. Hoja 7 Horarios. Incisos a), b).	
4.1.8	La tolerancia que se concede a las madres trabajadoras y personal con actividades académicas están debidamente autorizadas .					C.G.T: Artículo 43 Disposiciones en Materia de Control de la Dirección de Administración de Recursos Humanos. Hojas 7 y 8 inciso i) de Horarios.	
4.1.9	Al personal se le concede licencias con y sin goce de sueldo , previa autorización escrita.					C.G.T: Artículo 54 Fracción VII Disposiciones en Materia de Control Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos Hojas 14 y 15 Licencias.	
4.1.10	Personal que se encuentra comisionado fuera de la sucursal de adscripción cuenta en su expediente personal con el oficio de comisión correspondiente .					Disposiciones en Materia de Control de Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos: Hojas 5 y 6 Registro y Control de Asistencia Incisos e, f y g.	
4.1.11	Los expedientes del personal están debidamente integrados y cuentan con la ficha técnica individual actualizada.					MPOS: Hoja 20 Políticas Generales N°1 51, Dentro del ámbito de la ADMINISTRACIÓN	
4.1.12	Los listados de firmas (nóminas) son devueltos a la Gerencia una vez que han sido debidamente firmados por el personal de la sucursal.					MPPSOS: Hoja 62 Procedimiento para la revisión de Recursos Humanos Punto 11, Num 4	
4.2.- RECURSOS MATERIALES							
4.2.1	La caja fuerte propiedad del Organismo, se encuentra delimitada por barreras físicas dentro de la zona protegida (anclada o empotrada)					PSPST - Hoja 14 N°1 5.3 Nivel de Seguridad requerido de acuerdo a las Áreas de cada Sucursal Finaben, Zona Crítica CIRCULAR 8 del 9 febrero 2005	
4.2.2	Las motocicletas oficiales se encuentran en buenas condiciones .					MPOS: Hoja 23 N°1 71. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN	
4.2.3	El Jefe de Sucursal Finaben, controla mediante registros en la Bitácora el consumo de combustibles y lubricantes, así como el kilometraje recorrido por los vehículos oficiales (Propiedad del Organismo).					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales N°1 69. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN	
4.2.4	Las licencias o permisos para conducir del personal que opera vehículos automotores están vigentes .					MPOS: Hoja 23 N°1 70. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN	
4.2.5	La Sucursal Finaben cuenta con la cédula inventarial actualizada y las Tarjetas de Control de Bienes Muebles de activo fijo, firmados por el Jefe de la Sucursal como responsable de su resguardo.					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales N°1 64 Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN	
4.2.6	Los artículos que se encuentran obsoletos o inservibles son dados de baja del inventario en forma oportuna (bicicletas, escritorios, etc.)					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales N°1 65. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN	

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

4.2.7	La bitácora para el registro y control de llamadas telefónicas oficiales está al corriente					MPOS Hoja 22 Nrrt. 63. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.2.8	La Sucursal Finaben cuenta con Sistema Electrónico de Seguridad					PSPST, Políticas 10 y 17, Medidas Básicas de Seguridad Nrrt 6.1 Dispositivos Electrónicos de Seguridad 7.1 y 7.2.2
4.2.9	El Personal de la Sucursal Finaben, mantiene aseado su Centro de Trabajo.					CGT Art. 58 Frac. V, MPOST - Hoja 18 numeral 31
4.2.10	Las áreas restringidas (área de caja, área de ventanillas, área del Sigtel, etc) cuentan con señalamientos disuasivos que prohíben el paso al personal no autorizado					PSPST: Hojas 19 y 20 Punto 6.2. Señalización disuasiva y lugares óptimos para su colocación.
4.2.11	Se tramita en tiempo y forma la baja del archivo administrativo y contable.					MPOS Hoja 22 Políticas Generales Nrrt. 67. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.2.12	La Sucursal Finaben cuenta con suficiente material de escritorio(papel stock de 1 y 2 tantos, formato TCA 3510-F04-01), sello oficial y fechadores en buen estado para su óptimo funcionamiento					MPOS Hoja 22 Políticas Generales Nrrt. 66. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.2.13	El botiquín de primeros auxilios cuenta con Material de Curación vigente					MPOS Hoja 22 Políticas Generales, Nrrt 61. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN CGT Art. 92 Frac. III
4.2.14	Los señalamientos de evacuación están ubicados en lugares estratégicos.					MPOS Hoja 22 Políticas Generales Nrrt. 61. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN PSPST, Hojas 19 y 20 Punto 6.2. Señalización disuasiva y lugares óptimos para su colocación
4.2.15	La Sucursal Finaben cuenta con extintores?					MPOS Hoja 22 Políticas Generales Nrrt. 61. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.2.16	El polvo químico de los extintores se encuentra vigente?					MPOS Hoja 22 Políticas Generales Nrrt. 61. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.2.17	La sucursal cuenta con el Formato Único de Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST).					RCSH-MISSSTE-22/05/98 CGT Art. 88, 89, 90 y 93
4.2.18	El Inmueble que ocupa la Sucursal Finaben se encuentra en buen estado					MPOGRE Hoja 104 Nrrt 19 - COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN MOGRE Hoja 27 Nrrt. 11
5.- ÁREA TÉCNICA						
5.1	Los equipos de cómputo se encuentran operando en óptimas condiciones?					MPOS Hoja 24 Políticas Generales Nrrt. 79. Dentro del ámbito de OPERACIÓN MOGRE Hoja 35 Nrrt. 3
5.2	De los siguientes periféricos instalados en los equipos de cómputo, (lector de código de barras, Rn Pad, Mouse, Teclado, Impresoras,) diga si se encuentran dañados y comente cuales.					MPOS Hoja 24 Políticas Generales Nrrt. 79. Dentro del ámbito de OPERACIÓN MOGRE Hoja 35 Nrrt. 3
5.3	Los periféricos que se encuentran instalados en los equipos de cómputo son suficientes para la operación de los servicios que se prestan en la Sucursal Finaben?					MPOS Hoja 24 Políticas Generales Nrrt. 79. Dentro del ámbito de OPERACIÓN MOGRE Hoja 35 Nrrt. 3

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

5.4	La totalidad de los equipos de computo tienen instalado el software autorizado por el Organismo así como el antivirus debidamente actualizado.					MOGRE: Hoja 35 Nmt 4,5,6,7	
5.5	El Jefe de Sucursal Finabien está capacitado para verificar el correcto funcionamiento del Sistema Electrónico de Seguridad.					MFOS: Hoja 18 Nmt 30, Hoja 23 Nmt 77. Dentro del ámbito de OPERACIÓN PSPST: Hoja 50 numeral 3.1.9	
5.6	El personal conoce perfectamente el procedimiento para operar todos los sistemas informáticos y de comunicación desarrollados para la prestación de los servicios que presta el organismo.					MOGRE: Hoja 38 Nmt 7 CGT: Art. 55 Frac. VII	
6.- ÁREA COMERCIAL							
6.1	La publicidad gráfica de los servicios telegráficos y financieros básicos se exhibe al público en el arbutatorio.					MOGRE: Hoja 37 Nmt 7	
6.2	El Personal de la Sucursal Finabien promueve los servicios telegráficos y financieros básicos.					Of/4000.-033 del 13 de enero de 2014, signado por el C. Rufino Martínez Becerril, Encargado de la Dirección de Operación de la Red de Oficinas MPOS: Hoja 18 Nmt 27	
6.3	Los Anuncios de TELECOMUNICACIONES DE MEXICO y los de WESTERN UNION se encuentran colocados en lugar visible y en buen estado.					MOGRE: Hoja 37 Nmt 7	
7.- PROGRAMAS ESPECIALES ADULTOS MAYORES (70Y+)							
7.1	Al recibir el efectivo para el pago de los Programas Sociales el Jefe de Sucursal verifica que se encuentre presente la Policía Municipal o Estatal de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios.					MPEAMBPS: Hoja 39 Nmt 8, Hoja 40 Punto 4, Procedimiento de Recepción de Recursos en Sucursal Actividades, numerales 1 al 21	
7.2	Del pago realizado al Suplente del Beneficiario, existe evidencia de que se efectuó en apego a los Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios.					MPEAMBPS: Hoja 51, Nmt 12	
7.3	Existe constancia de que al término de la entrega de apoyos en los Puntos de Pago Temporales, los pagadores habilitados levantan el Acta de Hechos Relevantes con las firmas del personal involucrado, de acuerdo a la normatividad establecida en el Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios de Programas Sociales.					MPEAMBPS: Hoja 52 Nmt 16 y 17	
7.4	El Jefe de Sucursal Finabien verifica que todos y cada una de las etiquetas que se encuentren adheridas al recibo correspondan al Bimestre del evento (Año y Nombre).					MPEAMBPS: Hoja 57 Punto 7 Nmt 13 Actividades	

POR LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN

Total de inconsistencias a solventar

RESPONSABLE DE SOLVENTAR

FB-4130-F01-24

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

Cédula de Inconsistencias y Seguimiento (ClyS)
FORMATO FB-4130-F01-24

COMUNICACIONES		Sucursal Finaben Registro		Tipo de Supervisión		Fecha de Supervisión		Inconsistencias y Acciones de Mejora		Sustento Legal		Fecha de Compromiso	
						01/10/2023							
1.- ÁREA DE FINANZAS													
Item	Cuestionamiento	Si	No	NA	Inconsistencias y Acciones de Mejora	Sustento Legal	Fecha de Compromiso						
1.1	El Arqueo practicado a la Caja General arroja Falta de Sobrante de efectivo.	4		4	5 6	MPOS Hoja 27, Procedimiento Arqueo de Caja en Sucursal, Objetivo Especifico Políticas Especificas Numb. 1 al 3, Hojas 28 y 29 Actividades 1 a la 13. MPPSOS Hoja 19, Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja, Objetivo Especifico Políticas Especificas, 1-5 Hojas 24-26, Actividades. PSPST Hoja 43, Item 2.3 Procedimiento para Detectar Falta de Efectivo en Caja.							
1.2	El Jefe de Sucursal, de observar excedente de efectivo en caja rebasando lo autorizado, solicita oportunamente a la Gerencia Estatal o Regional su concentración y/o solicita autorización de periodo de los recursos, según sea el caso.					MPOS Hoja 19, Políticas Generales Numb. 34, Hoja 27, Políticas Especificas Numb. 1-3 MPPSOS Hoja 66, Procedimiento para la revisión de Remesas de Numerario, Objetivo Especifico Políticas Especificas, Item 6, Hoja 27 Actividades, Num 6 PSPST Hoja 19, Políticas Generales de Seguridad Item 14, Hoja 42, Capítulo 2do. Normatividad sobre Métodos y Límites en el Manejo y Traslado de Valores, Objetivos 1.1 y 1.2, Punto C- Límite en las Existencias de Efectivo en las Sucursales, Num 2.1 y Hoja 43, Item 2.2, Oficio 9100-387-12, 23-11-2012							
1.3	En la sucursal se cuenta con la debida autorización para realizar traslados de valores por conducto personal.					MPOS Hojas 43 y 44, Políticas específicas, Num 5							
1.4	Cada que se realicen traslados de valores por conducto personal, se requiere el formato TCM-4100-F13.10					MPOS Hojas 43 y 44, Políticas específicas, Num 5, Hojas de la 129 a la 133 Formatos							
1.5	El Jefe de Sucursal Finaben Actúa inmediatamente en el Módulo de Caja y Bancos las remesas recibidas para evitar caer en números rojos, capturando las remesas de pagadas en orden numerico consecutivo.					MPOS Hoja 31, Objetivo Especifico, Políticas Especificas Numb. del 1 al 5, Hoja 32, Actividades, Hojas 59-70, Procedimiento de Recepción y Concentración de Remesas de Fondos en Sucursal Finaben							
1.6	El Titular y/o Encargado de la Sucursal Finaben sabe realizar el cambio de continuación de la Caja Fuerte.					MPOS Hoja 93-94, Políticas Especificas del Procedimiento de Entrega y Recepción de Sucursal Finaben, Item 7							
1.7	Existen documentos pendientes por regularizar formando parte del efectivo en caja, correspondientes a pagos de servicios básicos, contraviniendo lo dispuesto en Oficio 4000-102-17-02-2012 emitido por la DORO.					MPOS Hoja 20, Políticas Generales, Item 47 MPPSOS Hoja 23, Políticas Especificas, Num 1- Cuando la Sucursal no haya iniciado operaciones, 8- Cuando la Sucursal haya iniciado operaciones, 8- Cuando la Sucursal haya cerrado operaciones.							
1.8	Al concluir el horario del día establecido para la atención al público, el Jefe de Sucursal realiza el cierre de operaciones en el Módulo y efectúa el Arqueo de Caja, dejando evidencia documental.					MPOS Hojas 34-36, Objetivo Especifico, Políticas Especificas Numb. 1, 5 y 6, Hojas 37 y 38, Actividades							
1.9	En las Sucursales que cuentan con Cajero, el Jefe de Sucursal practica diariamente el Arqueo de Fondos a la Caja General, para verificar que el efectivo, documentos pendientes de regularizar y el saldo en bancos concorda con la Existencia de Saldo que arroja el Movimiento Diario de Fondos, dejando evidencia documental.					MPOS Hojas 19 y 20, Políticas Generales, Item 45 y 46, Hoja 27, Políticas Especificas, Numb. del 1, 2, Hoja 28, Actividad 1							
1.10	Se elaboran Vales de Caja para la entrega y concentración de efectivo entre los operadores de ventanilla, Cajero y Jefe de Sucursal.					MPOS HOJA 19, Políticas Generales, en el ambito de Finanzas Num 33 PSPST Hoja 32 Punto 2.2, Límite de Efectivo en Ventanilla de Servicio							
1.11	Al realizar ajustes contables en el MODO, por fallas en el Sistema, el titular, cuenta invariablemente con la autorización de la Gerencia Estatal.					MPOS HOJA 19 Políticas Generales, en el ambito de Finanzas Num 44							

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

1.12	El personal encargado del Traslado de Valores por conducto personal traslada invariablemente los montos autorizados.					MPOS: HOJA 44, Políticas Específicas, Núm 6, Hoja 44 Núm 10, Hojas 45 y 46 Actividades PSPST: Hoja 35 Punto 4.1 Traslado de Valores por Conducto Personal
1.13	El Jefe de Sucursal o Cajero General suministran Efectivo y Moneda fraccionaria a los operadores de ventanilla en la medida que el servicio lo requiere, elaborando los Vales de Caja de acuerdo con el formato establecido.					MPOS: Hoja 19 Núm 33.
1.14	La Sucursal Finaben cuenta con Recibos Oficiales.					Reglamento de la Ley de Servicio de Tesorería de la Federación: Artículos 10, 11, 12, 13 y 209. Hoja 15 Políticas Específicas Núms. 7 y 9. MPOS - Hoja 19 Núm 45.
1.15	Los Ingresos y Egresos generados por los servicios operados en la Sucursal Finaben, son Registrados diariamente en el Libro de Caja por el Jefe de Sucursal, conforme al Reporte del Movimiento Diario de la Oficina.					MPOS: Hoja 20 Políticas Generales Núm 48, Hojas 136 a la 138. LIBRO DE CAJA y Lineamientos tenado del Libro de Caja. C.G.T. Art. 55 Frac. I y Art. 58 Fracc. XVIII y XXXIV.
1.16	La Sucursal Finaben tiene asignada una Cuenta Bancaria, en consecuencia el Jefe de Sucursal o Cajero General elaboran mensualmente las Conciliaciones Bancarias con los cargos o depósitos que registran en la chequera y son enviadas conjuntamente con los Estados de Cuenta originales.					MPOS: Hoja 20 Políticas Generales Núm 49, Hojas 116 a la 118. F/TCM 4130-F08-20 CGT: Artículo 55 Fracc. I, Artículo 58 Fracc. XVIII y XXXIV.
1.17	Existe evidencia de que los Fondos Excedentes de Efectivo por los servicios operados en las ventanillas de atención al público, son Concentrados oportunamente para su resguardo en la Caja Fuerte al servicio de la Sucursal Finaben.					MPOS: Hoja 19 Políticas Generales Núm 36, Hoja 19 Políticas Generales Núm 34 y 35. Hojas de la 112-115 FORMATOS F/TCM 4130-F06-20 y F/TCM 4130-F07-20 PSPST: Hoja 15 Núm 14 y 15.
1.18	En la Sucursal Finaben se localizan documentos formando parte del efectivo en caja pendientes de regularizar por Sobrantes, Faltantes de efectivo o Biletes presuntamente falsos que resultan en la recepción de remesas de fondos a través de las ETV.					MPOS: Hoja 59 Punto 7.-Proc. para la Recepción de Remesas de Fondos, Políticas Específicas; Hojas 59, 60 y 61. Hojas 62 y 63 Actividades
1.19	La Sucursal Finaben cuenta con material necesario para la concentración por ETV (plomos, bolsas, papeletas, machihembradora).					MPOS: Hojas 66 y 67 Procedimiento de Concentración de Remesa de Fondos, en la Sucursal Finaben, Núm. del 4.7.
1.2	En caso de haber sufrido robos, asaltos, peculados o fraude recientemente (presente año), se cuenta en la Sucursal Finaben con evidencia documental y/o expediente debidamente integrado manifestando [circunstancias en que ocurrieron los hechos, informe documental para las autoridades correspondientes (DUE/DRS/GSS), averiguación previa, así mismo se asentaron los hechos en el Libro de Caja] NOTA: Mencionar la fecha.					PSPST: Hoja 65 Núm. 4 - Protocolo para reportar un ilícito CGT: Art. 55 Fracc. IX Art. 58 Frac. XXXIV.
1.21	El Jefe de Sucursal Finaben reporta a la Gerencia Regional o Estatal los incumplimientos de horario de la ETV para la entrega o recolección de remesas de fondos.					MPOS: Hojas 59 y 66 Políticas Generales Puntos 8 Procedimientos para Recepción de Remesas de Fondos y 9 Procedimientos para Concentración de Remesas de Fondos en Sucursal Finaben.
1.22	La Sucursal Finaben cuenta con el Catálogo de Firmas del Personal de la ETV debidamente actualizado.					MPOS: Hoja 19 Dentro del ámbito de FINANZAS, numeral 41, Hoja 59, Políticas Específicas Núm 1. PSPST: Hoja 38 Punto 4.3. Empresas Trasladoras de Valores.
1.23	Todo el Personal ajeno a la Sucursal Finaben (Personal de la Gerencia, Pagadores Habilitados, Supervisor Estatal, etc.), al ingresar a la Sucursal, es registrado en la Bitácora.					MPOS: Hoja 22 Núm 62, Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN.
1.24	Las Cuentas Comprobadas se conforman adecuadamente conforme a lo establecido y se encuentran organizadas, sujetas y resguardadas.					MPOS: Hojas 34-36, Punto 3, Procedimiento del cierre del Movimiento Diario de Fondos, Objetivo Específico, Políticas Específicas Núms. del 1 al 12, Hojas 37-38 Actividades.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

2.- ÁREA DE OPERACIÓN.						
2.1	El Jefe de Sucursal Finaben elabora y publica el Rol Mensual de Actividades, recabando las firmas de enterado del personal de la Sucursal.					MPOS Hoja 21 Políticas Generales N°1 58
	\$30.000.00					
2.2	El Jefe de la Sucursal Finaben exhibe las Minutas Semestrales, con firmas autógrafas en las que hace constar las sesiones de trabajo que lleva a cabo con el personal.					MPOS Hoja 23 Políticas Generales N°1 72 Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN.
2.3	El Jefe de Sucursal y personal tienen conocimiento de las disposiciones que emite el Organismo, por conducto del Sistema y/o Gerencia, a través de Circulares, Boletines, Telegramas, Circulares, correos electrónicos, etc. Existiendo evidencia que acusa recibo a la Gerencia de su adquisición.					MPOS Hoja 16 Políticas Generales N°1 1, Hoja 17 N°1 15, Hoja 40 Punto 4.- Procedimiento de Conocimiento de Circulares y/o Telegramas - Circulares en la Sucursal Finaben, Objetivo Específico: Políticas Específicas de la 1 a la 4, Hoja 41 Actividades CGT Artículo 55 Fracción I
2.4	El Responsable de la Sucursal y demás Personal tienen debidamente firmada y actualizada la Carta Responsiva, mediante la cual se tiene conocimiento del contenido de los distintos Manuales (de Políticas y Procedimientos para la Prevención de Lavado de dinero y Financiamiento al Terrorismo, de Operación de Sucursales, del Servicio del Giro Telegráfico, de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estables y demás que menciona la Carta Responsiva), existiendo evidencia que acusa recibo a la Gerencia de su adquisición.					MPOS Hoja 17 N°1 15, Hoja 40 Punto 4.- Procedimiento de Conocimiento de Circulares y/o Telegramas - Circulares en la Sucursal Finaben, Objetivo Específico: Políticas Específicas de la 1 a la 4, Hoja 41 Actividades CGT Artículo 55 Fracción I
2.5	En la Lista de Usuarios del Sigtel en Línea, sobre el personal autorizado en activo está registrado.					MPOS Hoja 24 Políticas Generales N°1 62, 63, 65, 67 Dentro del ámbito Del Sistema PSPST Hoja 53 Punto 3.2 Controles para la Aplicación de las Normas de Seguridad Circular: 89 2012
2.6	Los accesos al Sigtel del personal adscrito a la Sucursal Finaben son acordes a los horarios que tienen asignados.					MPOS Hoja 24 N°1 67 CGT Artículo 55 Fracción VI
2.7	El servicio de distribución y reparto se realiza de conformidad a las normas establecidas.					MPSOT Hoja 17 Punto 5 Concepto Operativo MPSCT Hojas 49 a la 55 Políticas Específicas y Actividades CGT Artículo 55 Fracciones I y XII Artículo 55 Fracciones XXXVI
2.8	El servicio de telegramas domiciliados que por diferentes causas no se entregan a los destinatarios o beneficiarios, son marcados en el Sigtel en Línea.					MPOS Hoja 16 N°1 23 El Encargado de Distribución y Reparto marca las siguientes funciones y responsabilidades MPSCT Hoja 56 y 57 Punto 9 Procedimiento de marcado de los Telegramas Entregados y No Entregados Circular: 37 2008 Circular: 106 2010
2.9	¿Existen Telegramas que no han sido entregados (72 Horas). Mencione los días de atraso.					MPPSOS Hoja 52.- Procedimiento 8 de la Revisión del Servicio de Telegramas, numeral 5 Circulares 112 2008, 20 2010, 106 2010 MPSCT Hoja 51 N°1 19
2.10	Los Recibos y Comprobantes de transacciones nacionales e internacionales, están correctamente requisitados, y organizados de acuerdo a los recibos diarios y mensuales.					MPPSOS Hoja 38 Procedimiento para revisar la Contabilidad de los Ingresos y egresos de Políticas específicas N°1 3
2.11	El Directorio que contiene los teléfonos de emergencia está actualizado y al alcance del Personal.					PSPST Políticas Generales de Seguridad Página 14, N°1 8

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

212	Las ventanillas de atención al público operan como Ventanillas de Servicios Múltiples					MPOS Hoja 23 Políticas Generales Dentro del ámbito de la OPERACIÓN N°m 74
213	El jefe de Sucursal Finaben vigila que el cambio de turno de los operadores de las ventanillas de servicio múltiple sea acorde a lo establecido					MPOS Hoja 30 Punto 10 - Procedimiento de cambio de turno en ventanilla, Objetivo Específico Políticas Específicas de la 1 a la 6, Hoja 31 Actividades
214	Las reversas de giro inmediato y cobranza por cuenta de terceros, se justifican, tienen el soporte documental y se realizan conforme al procedimiento establecido					MPSGT Políticas Específicas de la Hoja 59 N°m. del 22 al 27, Hoja 59-71 -Procedimiento de Pago de giro Telefónico Nacional De la Cancelación MPSA/GCT (Cobranza por Cuenta de Terceros) Punto 10 Procedimiento de Ajuste de Cobranza por Cuenta de Terceros, Pag 47 N°m del 1 al 12
215	Los expedientes de transacciones reintegradas y/o canceladas contienen el Recibo Original de Expedición o en caso de extravío la solicitud por escrito del cliente					MPSGT: Hoja 59 N°m. del 22 al 27.
216	Los giros domiciliados desviados son reentratados de forma inmediata al destino correcto a través del Sigel en línea					MPSGT: Hoja 111-112 - Procedimiento de Reentramiento de Giro Telefónico a Domicilio, Actividades del ítem 1 al 14
217	Al realizar Entrega-Recepción de Sucursal Finaben por periodo corto se elabora la documentación correspondiente, aun cuando dicha entrega se efectúe con personal de la misma sucursal Finaben? <u>Y Existe el acuse de recibo de la Coordinación Financiera donde se le informó del cambio de combinación de la Caja Fuerte</u>					MPOS Hoja 30 Punto 11 Procedimiento de Entrega y Recepción de Sucursal Finaben, Objetivo Específico N°m. del 1 al 6, F. Acta Entrega-Recepción y Anexos
218	Cuando se realiza Entrega-Recepción de la Sucursal Finaben por periodo largo o entrega definitiva se elabora el Acta de Entrega-Recepción, Anexo, además se solicita baja temporal del Tejar en el Sistema. Lo anterior se realiza aun cuando esta se efectúe con Personal de la Misma Sucursal Finaben <u>Y existe el acuse de recibo de la Coordinación Financiera donde se le informó del cambio de combinación de la Caja Fuerte</u>					MPOS Hoja 30 Punto 11 Procedimiento de Entrega y Recepción de Sucursal Finaben, Objetivo Específico N°m. del 1 al 7, F. Acta Entrega-Recepción y Anexos
219	El procedimiento operativo administrativo que se aplica a las operaciones irregulares de los Servicios Financieros Básicos, originado por fallas en el sistema es el establecido y cuenta con seguimiento hasta lograr la orientación					Manual de Procedimientos de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios (8 noviembre de 2022). Circulares 49 y 69 del 2013
220	El trámite que se aplica al servicio de Telegramas Oficiales (Amparos) y los que se desprenden de estos es correcto					Ley de Amparo Artículo 23 MPSGT Hojas de la 40 a la 46, Políticas Específicas y Actividades
221	El personal porta su gafete de identificación a la vista del público usuario					MPOS Hoja 17 Políticas Generales N°m 16
222	El horario de atención se encuentra a la vista del público usuario y coincide con el horario oficial autorizado a la Sucursal Finaben					MPOS Hoja 23 en el ámbito de la Operación N°m 74
223	Las quejas, sugerencias o denuncias son atendidas oportunamente y estas cuentan con su respectivo seguimiento					MPOS Hoja 16 Políticas Generales N°m 8, MPSGT Políticas Generales de la Hoja 19 N°m 30
224	La atención de los servicios al cliente en ventanilla se realiza dentro de los tiempos establecidos (no excede de cinco minutos)					MPSGT: Hoja 17 Políticas Generales, Punto 5, ítem Parafato
225	Los operadores de ventanilla atienden de manera cordal y amable a los clientes aclarando las dudas del servicio solicitado					MPOS Hoja 16 Políticas Generales N°m 7 MPSGT Políticas Generales de la Hoja 17 Punto 5, ítem Parafato
226	Existen quejas de que los operadores de ventanilla no entregan el importe exacto de sus transacciones a los clientes					MPSGT 18 Del Personal de la Red N°m 15

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
FB-4130-D02-24**

227	Existe evidencia que el jefe de Sucursal Financiera haya registrado oportunamente las fallas del Sigtel de comunicación, equipo de cómputo e instalaciones eléctricas, en el Módulo de Ayuda de Servicio (MASTEL) Del cual realizará el trámite ante la Jefa de Ayuda de la Gerencia Regional o Estatal para su seguimiento.					Manual de Procedimiento para la Operación de Sucursales Políticas Generales, Dentro del ámbito de Operación numeral 73
228	Existen quejas de que los operadores de ventanilla solicitan propinas o dadas al público o hacen cobros indebidos por la prestación de los servicios.					MPSGT -Página 18 Actores- Personal de Atención al Cliente- FORTALECIMIENTO
3.- REGISTRO DE USUARIOS DE TELECOMM (RUT) EN EL SIGTEL						
3.1	El Operador de Ventanilla entrega el número de cliente cuando registra en el RUT (Registro de Usuarios de Telecom) por única ocasión a los clientes que se presentan por primera vez, evitando en todo momento realizar las operaciones con un mismo número de cliente o con su número.					Manual de Cumplimiento: Política de Identificación de Usuarios, Hoja 16 Nmb. 1 Identificación del usuario MP SGT Pagina 19 Numerales 18 al 22
3.2	Se requiere la documentación de acuerdo a lo establecido en el Manual de Cumplimiento en las transacciones de 3 mil dólares e inferiores a 5 mil dólares, a los clientes con Personalidad Física Mexicana o Extranjera, según sea el caso.					Manual de Cumplimiento: Política de Identificación del usuario, Hojas 29 numerales 1.1.4 Ordenantes y/o Receptores en operaciones de 3,000 dólares e inferior a 5,000 dólares.
3.3	Los Operadores de Ventanilla integran de forma completa y correcta los expedientes de las transacciones iguales o superiores a 5,000 dólares (o su equivalente en moneda nacional), de clientes de Personalidad Física, Mexicana o Extranjera, así como de clientes con Personalidad Ficticia Mexicana o Extranjera de acuerdo a los anexos respectivos. Así mismo reportan al Área competente las dudas que surgen por cambios particulares en operaciones inusuales.					Manual de Cumplimiento: Política de Identificación del usuario, Hoja 34, numeral 1.1.5 Ordenantes y/o Receptores en operaciones superiores a 5,000 dólares.
3.4	Existe en el expediente la solicitud que realizó el operador a la Gerencia solicitando autorización para operar una transacción mayor a 5000,000.00 pesos, y está debidamente aprobada por el Gerente y/o Personas asignadas por Financiera para el Bienestar.					Manual de Cumplimiento: Numeral 1.13 Escalamiento de Operaciones persona física, Hoja 59
4.- ÁREA ADMINISTRATIVA						
4.1.- RECURSOS HUMANOS						
4.1.1	La Plantilla de Personal está actualizada					MPOS Hoja 20 Políticas Generales Nmb. 51 Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.1.2	La Plantilla de Guardias está debidamente autorizada					MPOS Hoja 21 Políticas Generales Nmb. 59 Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.1.3	Se cuenta con el Programa Anual de Vacaciones.					MPOS Hoja 21 Políticas Generales Nmb. 60 Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.1.4	El personal está al corriente en sus vacaciones en cumplimiento al Programa Anual.					Disposiciones en Materia de Control de Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos, Hoja 13 Vacaciones Hojas 13 y 14
4.1.5	Las listas de Control de Asistencia para el registro del personal se requisitan en formato publicado en la página interna del Organismo (20.0.7), y se envían a la Gerencia para su control y revisión.					MPOS Hojas 20 y 21 Políticas Generales Nmb. 53-54 Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.1.6	En el Registro de Inidencias (Kardex) se lleva el control de las incidencias del personal con base en las observaciones que figuran en las Listas y/o Tarjetas de Control de Asistencia, asimismo se reportan las incidencias, retardos acumulados, omisiones de entrada y/o salidas injustificadas del personal para su debiendo correpondiente.					MPOS Hoja 21 Políticas Generales Nmb. 56-57 Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

4.1.7	La Sucursal Finabien, inicia la prestación de servicios de acuerdo al horario oficial establecido.					C.G.T: Artículo 55 Fracción VI, Artículo 39 Disposiciones en Materia de Control Asistencia, de la Dirección de Administración de Recursos Humanos. Hoja 7 Horarios: Incisos a), b)
4.1.8	La tolerancia que se concede a las madres trabajadoras y personal con actividades académicas están debidamente autorizadas .					C.G.T: Artículo 43 Disposiciones en Materia de Control de la Dirección de Administración de Recursos Humanos. Hojas 7 y 8 inciso i) de Horarios.
4.1.9	Al personal se le concede licencias con y sin goce de sueldo , previa autorización escrita.					C.G.T: Artículo 54 Fracción VII Disposiciones en Materia de Control Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos Hojas 14 y 15 Licencias:
4.1.10	Personal que se encuentra comisionado fuera de la sucursal de adscripción cuenta en su expediente personal con el oficio de comisión correspondiente.					Disposiciones en Materia de Control de Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos: Hojas 5 y 6 Registro y Control de Asistencia Incisos e, f y g.
4.1.11	Los expedientes del personal están debidamente integrados y cuentan con la ficha técnica individual actualizada.					MPOS: Hoja 20 Políticas Generales N°151, Dentro del ámbito de la ADMINISTRACIÓN
4.1.12	Los listados de firmas (nóminas) son devueltos a la Gerencia una vez que han sido debidamente firmados por el personal de la sucursal.					MPPSOS: Hoja 62 Procedimiento para la revisión de Recursos Humanos Punto 11, Num 4
4.2.- RECURSOS MATERIALES						
4.2.1	La caja fuerte propiedad del Organismo, se encuentra delimitada por barreras físicas dentro de la zona protegida ("anclada o empetrada")					PSPST - Hoja 14 N°1. 5.3 Nivel de Seguridad requerido de acuerdo a las Áreas de cada Sucursal Finabien, Zona Crítica CIRCULAR 8 del 9 febrero 2005
4.2.2	Las motocicletas oficiales se encuentran en buenas condiciones					MPOS: Hoja 23 N°1. 71. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.2.3	El Jefe de Sucursal Finabien, controla mediante registros en la Bitácora el consumo de combustibles y lubricantes, así como el kilometraje recorrido por los vehículos oficiales (Propiedad del Organismo)					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales N°1. 69. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.2.4	Las licencias o permisos para conducir del personal que opera vehículos automotores están vigentes .					MPOS: Hoja 23 N°1. 70. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.2.5	La Sucursal Finabien cuenta con la cédula inventarial actualizada y las Tarjetas de Control de Bienes Muebles de activo fijo, firmados por el Jefe de la Sucursal como responsable de su resguardo.					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales N°1. 64. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
4.2.6	Los artículos que se encuentran obsoletos o inservibles son dados de baja del inventario en forma oportuna (bicicletas, escritorios, etc.)					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales N°1. 65. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

4.2.7	La bitácora para el registro y control de llamadas telefónicas oficiales está al corriente					MPOS: Hoja 22 Nrrl. 63. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN	
4.2.8	La Sucursal Finabien cuenta con Sistema Electrónico de Seguridad					PSPST: Políticas 10 y 17, Medidas Básicas de Seguridad Nrrl 6.1 Dispositivos Electrónicos de Seguridad 7.1 y 7.2	
4.2.9	El Personal de la Sucursal Finabien, mantiene aseado su Centro de Trabajo.					CGT Art. 58 Frac. V. MPOST - Hoja 18 numeral 31	
4.2.10	Las áreas restringidas (área de caja, área de ventanillas, área del Sigtel, etc.) cuentan con señalamientos disuasivos que prohíben el paso al personal no autorizado.					PSPST: Hojas 19 y 20 Punto 6.2. Señalización disuasiva y lugares óptimos para su colocación.	
4.2.11	Se tramita en tiempo y forma la baja del archivo administrativo y contable.					MPOS Hoja 22 Políticas Generales Nrrl. 67. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN	
4.2.12	La Sucursal Finabien cuenta con suficiente material de escritorio(papel stock de 1 y 2 tantos, formato TCM 3510-F04-01), sello oficial y fechadores en buen estado para su óptimo funcionamiento.					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales Nrrl. 66. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN	
4.2.13	El botiquín de primeros auxilios cuenta con Material de Curación vigente.					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales. Nrrl 61. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN CGT. Art. 92 Frac. II	
4.2.14	Los señalamientos de evacuación están ubicados en lugares estratégicos.					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales. Nrrl. 61. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN PSPST: Hojas 19 y 20 Punto 6.2. Señalización disuasiva y lugares óptimos para su colocación	
4.2.15	La Sucursal Finabien cuenta con extintores?					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales. Nrrl. 61. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN	
4.2.16	El polvo químico de los extintores se encuentra vigente?					MPOS: Hoja 22 Políticas Generales. Nrrl. 61. Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN	
4.2.17	La sucursal cuenta con el Formato Único de Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo. (CSST).					RCSH-MISSSTE -22/05/98 CGT Art. 88, 89, 90 y 93	
4.2.18	El Inmueble que ocupa la Sucursal Finabien se encuentra en buen estado.					MPOGRE: Hoja 104 Nrrl 19 - COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN MOGRE: Hoja 27 Nrrl. 11	
5.- ÁREA TÉCNICA							
5.1	Los equipos de cómputo se encuentran operando en óptimas condiciones?					MPOS: Hoja 24 Políticas Generales Nrrl. 79. Dentro del ámbito de OPERACIÓN MOGRE: Hoja 35 Nrrl. 3	
5.2	De los siguientes periféricos instalados en los equipos de cómputo. (lector de código de barras, An Pad, Mouse, Teclado, Impresoras,) diga si se encuentran dañados y comente cuales.					MPOS: Hoja 24 Políticas Generales Nrrl. 79. Dentro del ámbito de OPERACIÓN MOGRE: Hoja 35 Nrrl. 3	
5.3	Los periféricos que se encuentran instalados en los equipos de cómputo son suficientes para la operación de los servicios que se prestan en la Sucursal Finabien?					MPOS: Hoja 24 Políticas Generales Nrrl. 79. Dentro del ámbito de OPERACIÓN MOGRE: Hoja 35 Nrrl. 3	

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

54	La totalidad de los equipos de computo tienen instalado el software autorizado por el Organismo así como el antivirus debidamente actualizado.					MOGRE: Hoja 25 Num 4 5 6 7
55	El Jefe de Sucursal Finbien está capacitado para verificar el correcto funcionamiento del Sistema Electrónico de Seguridad.					MPOS: Hoja 16 Num 30; Hoja 23 Num 77. Dentro del ámbito de OPERACIÓN PSPST: Hoja 50 numeral 3.1.9
56	El personal conoce perfectamente el procedimiento para operar todos los sistemas informáticos y de comunicación desarrollados para la prestación de los servicios que presta el organismo.					MOGRE: Hoja 30 Num 7 CGT: Art 55 Frac. VII
6.- ÁREA COMERCIAL						
61	La publicidad gráfica de los servicios telefónicos y financieros básicos se exhibe al público en el anteculador.					MOGRE: Hoja 37 Num 7
62	El Personal de la Sucursal Finbien promueve los servicios telefónicos y financieros básicos.					Of/4000-033 del 13 de enero de 2014, signado por el C. Rufino Martínez Becerra, Encargado de la Dirección de Operación de la Red de Oficinas MPOS: Hoja 18 Num 27
63	Los Anuncios de TELECOMUNICACIONES DE MEXICO y los de WESTERN UNION, se encuentran colocados en lugar visible y en buen estado.					MOGRE: Hoja 37 Num 7
7.- PROGRAMAS E SPECIALES ADULTOS MAYORES (70Y+)						
7.1	Al recibir el efectivo para el pago de los Programas Sociales, el Jefe de Sucursal verifica que se encuentre presente la Policía Municipal o Estatal de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios.					MPEAMBPS: Hoja 39 Num 8, Hoja 40 Punto 4. Procedimiento de Recepción de Recursos en Sucursal Actividades, numerales 1 al 21
7.2	Del pago realizado al Suplete del Beneficiario, existe evidencia de que se efectuó en apego a los Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios.					MPEAMBPS: Hoja 51, Num 12
7.3	Existe constancia de que al término de la entrega de apoyos en los Puntos de Pago Temporales, los pagadores habilitados levantan el Acta de Hechos Relevantes con las firmas del personal involucrado, de acuerdo a la normatividad establecida en el Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios de Programas Sociales.					MPEAMBPS: Hoja 52 Num 16 y 17
7.4	El Jefe de Sucursal Finbien verifica que todos y cada una de las etiquetas que se encuentren adheridas al recibo correspondan al Bimestre del evento (Año y Nombre).					MPEAMBPS: Hoja 57 Punto 7 Num 13 Actividades

POR LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN

7

Total de inconsistencias a solventar

RESPONSABLE DE SOLVENTAR

8

REVISADO 25 MAR 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

INSTRUCTIVO DE LLENADO
CÉDULA DE INCONSISTENCIAS Y SEGUIMIENTO (ClyS)
FORMATO FB-4130-F01-24

El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado capturarán:

1. El nombre y número de registro de la sucursal a supervisar.
2. El tipo de supervisión que se realiza.
3. El día, mes y año en que se lleva a cabo la supervisión operativa.

Durante la supervisión operativa, conforme el punto revisado:

4. En las columnas "Sí", "No" o "N/A": una X según corresponda.
5. En la columna "Inconsistencias y Acciones de Mejora": la descripción de las inconsistencias o irregularidades detectadas además de la acción de mejora propuesta para su solventación.
6. En la columna "fecha de compromiso": el día, mes y año que acordarán el Jefe de Sucursal y el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.

Al término de la supervisión operativa:

7. Nombre y firma del Coordinador de Supervisión o del Supervisor Habilitado.
8. Nombre y firma del responsable a solventar las inconsistencias, ya sea el Jefe de Sucursal o el Encargado de la misma.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

**ARQUEO DE FONDOS
FORMATO FB-4130-F02-24**



SUCURSAL/REGISTRO: ()

ARQUEO DE CAJA QUE SE PRACTICA A LAS A ESTA SUCURSAL FINABIEN DERIVADO DE LA SUPERVISIÓN , INSTRUIDA POR EL (LA) , A TRAVÉS DEL OFICIO DE FECHA 01 DE OCTUBRE DE 2023.

ARQUEO DE CAJA

DENOMINACIÓN:	CANTIDAD:	IMPORTE:	TOTAL:
EN BILLETES DEL BANCO DE MÉXICO:			\$
\$ 1,000		\$	
\$ 500		\$	
\$ 200		\$	
\$ 100		\$	
\$ 50		\$	
\$ 20		\$	
EN MONEDA FRACCIONARIA:			\$
\$ 100		\$	
\$ 20		\$	
\$ 10		\$	
\$ 5		\$	
\$ 2		\$	
\$ 1		\$	
\$ 0.50		\$	
\$ 0.20		\$	
\$ 0.10		\$	
\$ 0.05		\$	
VALES A VENTANILLA			\$
REMESAS DESPACHADAS			\$
Documentos Pdes de Regularizar (Agua, Luz, Compras Autorizadas, etc)			\$
Faltantes en Remesas (debe existir Acta Circunstanciada)			\$
En Cuenta de Cheques número _____ Sucursal _____			\$
Estampillas Postales			\$
			\$
			\$
TOTAL EXHIBIDO:			\$
Cero Pesos Con Cero Centavos			
EXIST. DE ENTRADA:			\$
DIFERENCIA +/-:			\$
LIMITE DE EXISTENCIA AUTORIZADO PARA CONSERVAR EN CAJA:			\$

SE HACE CONSTAR QUE EL MONTO TOTAL QUE CONFORMA EL EFECTIVO Y DOCUMENTOS DECLARADO EN ESTE INSTRUMENTO COMO **EXISTENCIA DE ENTRADA**, SE VERIFICÓ ANTE LA PRESENCIA DE QUIENES INTERVIENEN SIENDO DEVUELTO A LA CAJA DE CAUDALES DE ESTA SUCURSAL FINABIEN A ENTERA SATISFACCIÓN DEL JEFE DE LA SUCURSAL Y CAJERO MANEJADOR DE FONDOS RESPONSABLES DE SU RESGUARDO.

, A 01 DE OCTUBRE DE 2023

POR LA GERENCIA:

REVISADO 25 MAR. 2024

FB-4130-F02-24

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

ARQUEO DE FONDOS
FORMATO FB-4130-F02-24



SUCURSAL/REGISTRO: ()

ARQUEO DE CAJA QUE SE PRACTICA A LAS A ESTA SUCURSAL FINABIEN DERIVADO DE LA SUPERVISIÓN , INSTRUIDA POR EL (LA) , A TRAVÉS DEL OFICIO DE FECHA 01 DE OCTUBRE DE 2023.

ARQUEO DE CAJA

DENOMINACIÓN:	CANTIDAD:	IMPORTE:	TOTAL:
EN BILLETES DEL BANCO DE MÉXICO:			\$
\$ 1,000	1	\$	
\$ 500		\$	
\$ 200		\$	
\$ 100		\$	
\$ 50		\$	
\$ 20		\$	
EN MONEDA FRACCIONARIA:			\$
\$ 100		\$	
\$ 20	1	\$	
\$ 10		\$	
\$ 5		\$	
\$ 2		\$	
\$ 1		\$	
\$ 0.50		\$	
\$ 0.20		\$	
\$ 0.10		\$	
\$ 0.05		\$	
VALES A VENTANILLA		\$	2
REMESAS DESPACHADAS		\$	3
Documentos Pdtes de Regularizar (Agua, Luz, Compras Autorizadas, etc)		\$	4
Faltantes en Remesas (debe existir Acta Circunstanciada)		\$	5
En Cuenta de Cheques número _____ Sucursal _____		\$	6
Estampillas Postales		\$	7
		\$	8
		\$	9
TOTAL EXHIBIDO:			\$
Cero Pesos Con Cero Centavos			
EXIST. DE ENTRADA:			\$
DIFERENCIA +/-:			\$
LIMITE DE EXISTENCIA AUTORIZADO PARA CONSERVAR EN CAJA:			\$

SE HACE CONSTAR QUE EL MONTO TOTAL QUE CONFORMA EL EFECTIVO Y DOCUMENTOS DECLARADO EN ESTE INSTRUMENTO COMO **EXISTENCIA DE ENTRADA**. SE VERIFICÓ ANTE LA PRESENCIA DE QUIENES INTERVIENEN, SIENDO DEVUELTO A LA CAJA DE CAUDALES DE ESTA SUCURSAL FINABIEN A ENTERA SATISFACCIÓN DEL JEFE DE LA SUCURSAL Y CAJERO MANEJADOR DE FONDOS RESPONSABLES DE SU RESGUARDO.

, A 01 DE OCTUBRE DE 2023

POR LA GERENCIA:

REVISADO 25 MAR. 2024

FB-4130-F02-24

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
 OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

**INSTRUCTIVO DE LLENADO
 ARQUEO DE FONDOS
 FORMATO FB-4130-F02-24**

1. En los campos de cantidad, deberán capturarse el total de billetes de acuerdo a su denominación.
2. En el campo denominado vales de ventanilla, se deberá capturar el total de los vales de efectivo que se dotaron a ventanilla.
3. En el campo denominado remesas despachadas, se deberá capturar la cantidad de las remesas que se concentraron.
4. En el campo denominado documentos pendientes de regularizar, se deberá capturar el importe total de los documentos pendiente de regularizar que se encuentren formando parte del efectivo en caja.
5. En el campo denominado faltantes en remesas, se deberá capturar el importe total de los faltantes en remesas que se encuentren formando parte del efectivo en caja.
6. En el campo denominado saldo en la cuenta del banco: deberá anotarse el número de cuenta que se tiene aperturada, el nombre de la institución bancaria y el total que figure en el estado de cuenta proporcionado por la institución bancaria.
7. En el campo donde se mencionan las estampillas postales, se anotará el importe total correspondiente a estampillas postales (aplica para las sucursales cotel).
8. En el campo denominado existencia de entrada: deberá anotarse el importe total correspondiente a la existencia de salida del movimiento diario de fondos del día anterior, o bien del movimiento diario de fondos generado al momento de la supervisión.
9. En el campo denominado límite de existencia autorizado para conservar en caja, se capturará el límite que autorizó la gerencia para conservar en caja.
10. Los campos de lugar y fecha, así como los de los supervisores y Jefe de Sucursal se llenan en forma automática al ingresar los datos al inicio.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

CORTE DE CAJA DE PRIMERA OPERACIÓN
FORMATO FB-4130-F03-24



SUCURSAL/REGISTRO: ()

CORTE DE CAJA DE PRIMERA OPERACIÓN QUE SE PRACTICA A ESTA SUCURSAL FINABIEN, DERIVADO DE LA SUPERVISIÓN, INSTRUIDA POR EL (LA), A TRAVÉS DEL OFICIO DE FECHA 01 DE OCTUBRE DE 2023.

CORTE DE CAJA DE PRIMERA OPERACIÓN
1 de octubre de 2023

CONCEPTO:	INGRESOS:	EGRESOS:
EXISTENCIA DE ENTRADA:	EN CAJA: \$	
	EN BANCOS: \$	
	ESTAMPILLAS POSTALES: \$	
REMESAS DE NUMERARIO RECIBIDAS	\$	
TRANSFERENCIA DINERO EN MINUTOS (OutBound)	\$	
GIRO INMEDIATO NACIONAL EXPEDIDO	\$	
PREMIOS Y MENSAJES DE GIROS	\$	
SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS (Depósitos)	\$	
COMISIONES SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS (Depósitos)	\$	
COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS	\$	
COMISIONES POR CUENTA DE TERCEROS	\$	
TELEGRAFICO NACIONAL	\$	
TELEGRAFICO INTERNACIONAL	\$	
FAX NACIONAL	\$	
FAX INTERNACIONAL	\$	
OTROS	\$	
I.V.A. (Todos los Servicios)	\$	
CONTRAPARTIDA POR INGRESOS	\$	
	\$	
	\$	
	\$	
	\$	
REMESAS DE NUMERARIO DESPACHADAS	\$	
PAGO RECIBOS PROGRAMA OPORTUNIDADES	\$	
PAGO RECIBOS PROGRAMA ADULTOS MAYORES (70yMás)	\$	
PAGO DE GIROS GRANDES USUARIOS	\$	
TRANSFERENCIA DE DINERO EN MINUTOS PAGADAS	\$	
GIRO INMEDIATO NACIONAL PAGADO	\$	
PAGO GIRO PAISANO	\$	
SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS (Retiros)	\$	
PAGO DE JOVENES CON OPORTUNIDADES (Jobs)	\$	
OTROS	\$	
FALTANTE EN CAJA	\$	
CONTRAPARTIDA EGRESOS	\$	
	\$	
	\$	
	\$	
	\$	
EXISTENCIA DE SALIDA:	EN CAJA: \$	
	EN BANCOS: \$	
	ESTAMPILLAS POSTALES: \$	
SUMAS TOTALES IGUALES:	\$	\$

, A 01 DE OCTUBRE DE 2023

POR LA GERENCIA:

4

5

REVISADO 25 MAR. 2024

FB-4130-F03-24

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

INSTRUCTIVO DE LLENADO

CORTE DE CAJA DE PRIMERA OPERACIÓN

FORMATO FB-4130-F03-24

1. Se captura la fecha a la que corresponda el corte de primera operación.
2. Se Capturan los Ingresos del día tomando los importes del MODIFO diario.
3. Se Capturan los Egresos del día tomando los importes del MODIFO diario.
4. Se captura nombre y firma del/los supervisor/es habilitados.
5. Se captura nombre y firma del Jefe de Sucursal.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

INSTRUCTIVO DE LLENADO

CORTE DE CAJA DE SEGUNDA OPERACIÓN

FB-4130-F04-24

1. Se captura la fecha a la que corresponda el corte de segunda operación.
2. Se Capturan los Ingresos del periodo tomando los importes del MODIFO mensual.
3. Se Capturan los Egresos del periodo tomando los importes del MODIFO mensual
4. Se captura nombre y firma del/los supervisor/es habilitados.
5. Se captura nombre y firma del Jefe de Sucursal.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

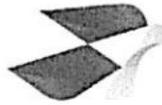
NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Financiera
PARA EL
Bienestar

FORMATO DE REGISTRO CONTABLE
FORMATO FB-4130-F05-24

FORMATO REGISTRO CONTABLE		
POR ASALTO ()	FALTANTE EN CAJA ()	ROBO ()

OFICINA: _____
 FECHA: _____
 IMPORTE DEL FALTANTE DE EFECTIVO: _____
 CUENTA AFECTADA _____

CONCEPTO

LUGAR Y FECHA

FORMULO	RESPONSABLE

REVISADO 25 MAR. 2024

FB-4130-F05-24

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Financiera
Bienestar

FORMATO DE REGISTRO CONTABLE
FORMATO FB-4130-F05-24

POR ASALTO () 1	FORMATO REGISTRO CONTABLE FALTANTE EN CAJA () 1	ROBO () 1
SUCURSAL: _____ 2		
FECHA: _____ 3		
IMPORTE DEL FALTANTE DE EFECTIVO: _____ 4		
CUENTA AFECTADA _____ 5		

CONCEPTO

6

_____ 7

LUGAR Y FECHA

FORMULO 8	RESPONSABLE 9

FB-4130-F05-24

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

INSTRUCTIVO DE LLENADO
FORMATO DE REGISTRO CONTABLE
FB-4130-F05-24

1. Se señala el tipo de ilícito: asalto, faltante en caja o robo.
2. Se captura el nombre de la Sucursal.
3. Se captura la fecha del ilícito.
4. Se captura el importe de efectivo faltante.
5. Se captura el rubro y la cuenta afectada.
6. Se detalla el concepto por el cual se regulariza la contabilidad.
7. Se captura lugar y fecha.
8. Se captura nombre y firma de quien formuló.
9. Se captura nombre y firma del Jefe de Sucursal.

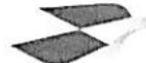
REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

INDICADORES

 <p>DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES AÑO VIGENTE</p>															
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN												META DEL INDICADOR
SUPERVISIONES EFECTUADAS A SUCURSALES Y COORDINACIONES DE LAS GERENCIAS	REVISAR SU CUMPLIMIENTO CONFORME AL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIONES.	SUPERVISIONES EFECTUADAS/ SUPERVISIONES PROGRAMADAS	MENSUAL												CUMPLIR CON EL 100% DE LAS SUPERVISIONES PROGRAMADAS DE LA GERENCIA REGIONAL Y ESTATAL
CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES															
CONTROL DE ASPECTOS CORRECTIVOS Y NORMATIVOS DEL PROCESO	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE													
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META	
ÍNDICES REALES														90%	
SUPERVISIONES EFECTUADAS															
SUPERVISIONES PROGRAMADAS															
ELABORÓ:			REVISÓ:						AUTORIZÓ:						
GERENTE REGIONAL Y ESTATAL			GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES						DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES						

REVISADO 25 MAR 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**
**NÚMERO:
FB-4130-D02-24**
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Primer Registro 06 Julio 2006 núm. 108	Ansberto Rangel Peréz Gerente de Supervisión de Oficinas	Lic. Jorge German Velázquez Chávez Subdirector de Operación de Oficinas	José del Carmen Peralta Cambranys Director de Operación de la Red de Oficinas	Necesidad Normativa de la Gerencia de Supervisión de Oficinas.
Primera Actualización 09 Febrero 2009.	Ing. Esteban Olivares Pérez Enc. de la Gerencia de Supervisión de Oficinas	Porfirio AlfaroFernández Subdirector de Operación de Oficinas	José del Carmen Peralta Cambranys Director de Operación de la Red de Oficinas	Observaciones Por el O.I.C. Acción de Mejora 14-02-07
Segunda Actualización 10 Noviembre 2011.	Édit Bautista Hernández Enc. de la Gerencia de Supervisión de Oficinas	Lic. Fernando J. Chavarría Castro Subdirector de Operación de Oficinas		Necesidad Normativa de la Gerencia de Supervisión de Oficinas.
Tercera Actualización Septiembre 2016	Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes Gerente de Supervisión de Sucursales	C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales	C. Rufino Martínez Becerril Director de la Red de Sucursales	Modificación de forma. Actualización en la Estructura Orgánica de la Dirección de OperacionesTelegráficas Los procedimientos 4,5 y 6 se unificaron en el procedimiento 4 de la modificación. Los procedimientos 7 y 11, se eliminaron porque ya no aplica su ejecución. Se eliminó el Anexo III.- Instructivos por ya no estar vigentes ni aplicables. Los procedimientos 4, 5, 6 y 8 cambiaron de nombre. Los procedimientos 9 y 10 se actualizaron.

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Cuarta Actualización Febrero de 2020	Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes Gerente de Supervisión de Sucursales	Ing. Esteban Olivares Pérez Subdirector de Procesos y Supervisión	C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales	<p>Modificación de forma conforme al Estatuto Orgánico de FINABIEN, publicado en el D.O.F. el 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 a partir del 01 de julio de 2018.</p> <p>Actualización de marco jurídico.</p> <p>Actualización de forma</p> <p>Procedimiento 1 Procedimiento para realizar el Arqueo de Caja, se adicionaron los documentos necesarios de requisitarse en caso de detectar faltante en Caja en la Sucursal, se modificaron los tramos de control de Jefe de Sucursal y de Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado de los procedimientos, 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,13,14 Y 15, Se adicionaron al Marco Jurídico Especifico, las funciones de la Gerencia de Supervisión así como los numerales correspondientes al Procedimiento que se detalla, se agregaron los formatos de Corte de Primera y Segunda Operación, así como sus instructivos de llenado.</p>

REVISADO 25 MAR. 2024

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Quinta Actualización Marzo de 2024	L.A. José Fausto Méndez Vargas Gerente de Supervisión de Sucursales	Lic. Elsa Amalia Castellanos López Subdirectora de Procesos y Supervisión	Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales	<p>Quinta actualización, la correspondiente al Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas a las Sucursales los motivos de su quinta modificación (octubre 2023) consisten en lo siguiente:</p> <p>Modificación de forma conforme DECRETO por el que se modifica la denominación del organismo descentralizado Telecomunicaciones de México, Telecomm, para quedar como "Financiera para el Bienestar", y se reforman diversos artículos del similar por el que se crea el organismo descentralizado denominado Telégrafos Nacionales y sus posteriores modificaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación, Última Reforma Publicada DOF 21-10-2022 (sic).</p> <p>Se actualizó el Marco Jurídico.</p> <p>Se agregó lo siguiente a la ESTRUCTURA ORGÁNICA: Estructura Orgánica (página 4), a 3 puestos se les anotó un asterisco y a 2 puestos dos asteriscos y en la nota del pie de la estructura se detalló el motivo.</p> <p>Se actualizó la INTRODUCCIÓN, se agregaron los siguientes párrafos: "Conforme al artículo OCTAVO transitorio del DECRETO por el que se modifica la denominación del organismo descentralizado Telecomunicaciones de México, Telecomm, para quedar como "Financiera para el Bienestar", y se reforman diversos artículos del similar por el que se crea el organismo descentralizado denominado Telégrafos Nacionales y sus posteriores modificaciones."</p>

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				<p>“A la entrada en vigor del presente decreto, todas las normas, actos jurídicos y administrativos, contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en que se mencione a Telecomunicaciones de México se entenderán realizadas, ejecutadas y hechas por FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.”</p> <p>“Con base en lo anterior, cuando en el presente documento se mencione a Telecomunicaciones de México (TELECOMM), se entenderá Financiera para el Bienestar (FINABIEN)”.</p> <p>Asimismo se incluyeron los nombres de los Procedimientos que se detallan en el presente Manual: Procedimiento para realizar el Arqueo de Caja FORMATO FB-4130-F02-24 de Caja, Procedimiento para realizar las Conciliaciones Bancarias, Procedimiento para revisar la Contabilidad de los Ingresos Y Egresos, Procedimiento para la revisión de Transferencias de Dinero, Procedimiento para la revisión de Recibos de Programas Sociales, Procedimiento para la revisión de Recibos de Cobranza por Cuenta De Terceros, Procedimiento para la revisión de Recibos De Servicios Financieros Básicos, Procedimiento para la revisión del Servicio de Telegrama, Procedimiento para la revisión de Remesas de Numerario, Procedimiento para la revisión de la Estructura Orgánica, Procedimiento para la revisión de los Recursos Humanos, Procedimiento para la revisión de los Recursos Materiales, Procedimiento para la revisión del Aspecto Técnico-Operativo, Procedimiento para la revisión del Aspecto Administrativo,</p>
Área emisora			Fecha de Modificación	
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Marzo de 2024	

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
FB-4130-D02-24

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				<p>Procedimiento para la entrega del Informe de Resultados de la Supervisión Realizada. (Pág. 8) En el Procedimiento para revisar la Contabilidad de los Ingresos y Egresos, se incluyó la liga donde se encuentran publicados los formatos de operaciones: https://intranet.telecomm/portal/formatos-de-operaciones/#formatos Se actualizaron los formatos denominados Cédula de Inconsistencias y Seguimiento (ClyS) FORMATO FB-4130-F01-24, versión excel 2024. En el GLOSARIO DE TÉRMINOS, se eliminó la definición de FORMATOS SISTEMATIZADOS. Se actualizó el logotipo de los Cortes de Caja de Primera Operación Formato FB-4130-F03-24 (pág. 111) y Corte de Caja de Segunda Operación Formato FB-4130-F03-04-24 (pág. 114), En todos los Procedimientos se vinculó el nombre completo y la clave de identificación de todos los formatos contenidos en el apartado de Anexo. Se agregó el Formato de Regularización Contable y su instructivo de llenado Formato FB-4130-F05-24</p>

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Marzo de 2024