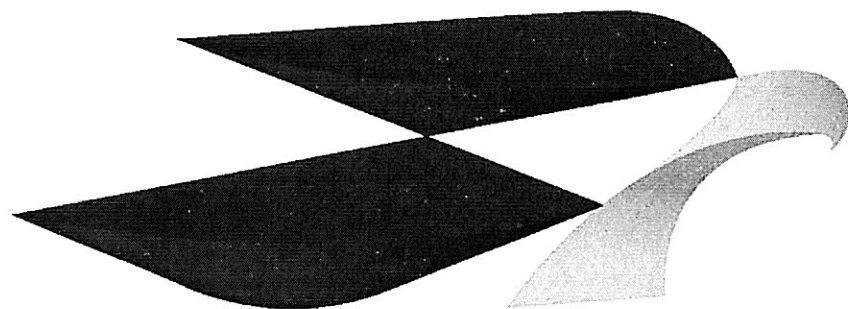




Financiera
PARA
EL ***Bienestar***®

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

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		
 Financiera PARA EL Bienestar		NUM. DE REGISTRO: FB-3310-D01-26
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES		ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES
EXPEDICIÓN: JUNIO DE 2016	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP 2026

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

REGISTRO

NÚMERO: 488
FB-3310-D01-26

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 488

SEPTIEMBRE 9 DEL 2026

**MODIFICACIÓN 5
SEPTIEMBRE 9 DEL 2026**

ÁREA QUE REGISTRA:



Lic. Juan Francisco Gutiérrez Motta
Director de Asuntos Jurídicos

EL DOCUMENTO "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES", QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 488 DE FECHA 09 DE SEPTIEMBRE DEL 2026.

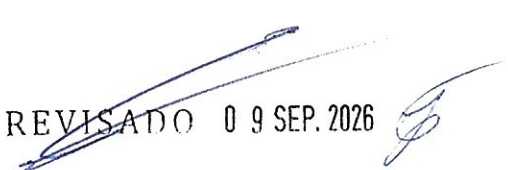
CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN (DOF) EL 4 DE JUNIO DE 2025 Y LA NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DOF EL 4 DE JUNIO DE 2025, PUBLICADA EN EL DOF EL 17 DE JUNIO DE 2025 Y EL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DOF EL 17 ABRIL DE 2024.

ESTATUTO ORGÁNICO DE FINABIE DOF DEL 4 DE JUNIO DE 2025:

ARTÍCULO 13, LA PERSONA TITULAR DE CADA DIRECCIÓN TENDRÁ A CARGO LAS FUNCIONES SIGUIENTES: FRACCIÓN X- INSTRUIR LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN, BAJA Y FORMALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS COMPETENCIA DE SU UNIDAD ADMINISTRATIVA; Y

ARTÍCULO 18, CORRESPONDE A LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS, FRACCIÓN XXVII.- ASESORAR EN EL PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN, BAJA, FORMALIZACIÓN Y REGISTRO DE LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, PARA REGULAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL ORGANISMO.

REVISADO 09 SEP. 2026



NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

SEPTIEMBRE 2026

MODIFICACIÓN No. 5

SEPTIEMBRE 2026

AUTORIZÓ:



MTRO. DAVID GUERRERO RUBIO
DIRECTOR DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT

REVISÓ:



MTRO. EFRÉN MARTÍNEZ LEGORRETA
SUBDIRECTOR DE INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES

ELABORÓ:



ING. SERGIO A. MEDINA GONZÁLEZ
GERENTE DE MANTENIMIENTO
DE TERMINALES

REVISADO 09 SEP. 2026 

Ing. Maria Emilia Suárez Alvarado
Coordinadora de Ingeniería y Supervisión Operativa



Arturo Lerma Vega
Coordinador de Mantenimiento



REVISADO 09 SEP. 2026

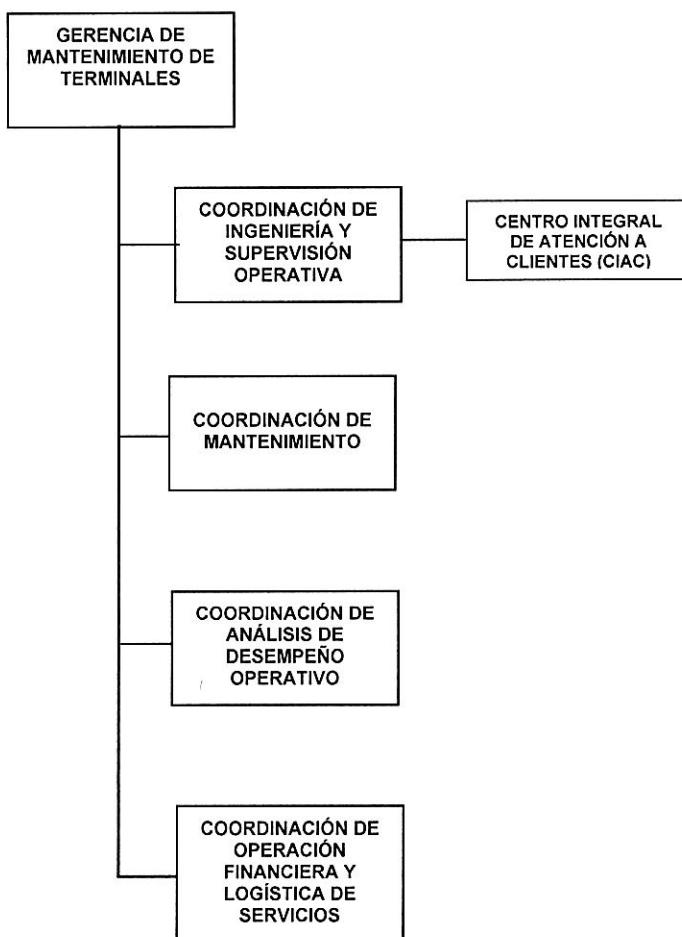


NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO
FB-3310-D01-26

ESTRUCTURA OPERATIVA

DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

ÍNDICE	Hoja
INTRODUCCIÓN.	9
MARCO JURÍDICO.	10
OBJETIVO.	13
POLÍTICAS GENERALES.	14
PROCEDIMIENTOS.	
1.- PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE LAS ESTACIONES TERRENAS TERMINALES.	15
2.- PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO, REUBICACIONES Y/O RETIROS DE LAS ESTACIONES TERRENAS TERMINALES.	20
3.- PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, REGISTRO, ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE REPORTES DE FALLA EN EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES (SIAC) DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE SON PROPORCIONADOS POR LA DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT, A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES (CIAC).	27
4.- PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, REGISTRO, ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE REPORTES DE FALLA POR SINIESTRO DE LOS EQUIPOS TERMINALES EN EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES (SIAC) DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE SON PROPORCIONADOS POR LA DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT, A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES (CIAC).	31
5.- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y EJECUCIÓN DE CASOS ESPECIALES EN TELECOMUNICACIONES.	35
6.- PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE ESTACIONES TERRENAS TERMINALES DE PROGRAMAS DE TELEFONÍA RURAL Y CONECTIVIDAD DIGITAL SATELITAL, EN LABORATORIO (MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE NIVEL 3).	38
7.- PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DE ESTACIONES TERRENAS TERMINALES DE PROGRAMAS DE TELEFONÍA RURAL Y CONECTIVIDAD DIGITAL SATELITAL, CON UN PROVEEDOR EXTERNO (MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE NIVEL 4).	43
8.- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE RADICACIÓN FORÁNEA DE RECURSOS.	50

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

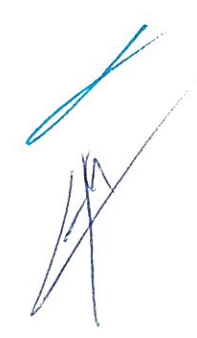
REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

ANEXOS.

GLOSARIO DE TÉRMINOS.	55
FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO.	59
INDICADORES.	63
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.	65



REVISADO 09 SEP. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025; en la Nota Aclaratoria al artículo Segundo Transitorio del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de junio de 2025, publicada el 17 de junio de 2025; en las funciones establecidas para la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en el artículo 17 del Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024; en las funciones 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales específicas en el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México, publicado en la normateca interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022; la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat a través de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales modifica al “Manual de Procedimientos de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales” TCM-2310-D01-22 con número de registro 460, No. de modificación 4 de fecha 26 de octubre de 2022, (quinta actualización), para quedar como, Manual de Procedimientos de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales con clave FB-3310-D01-26, modificación 5.

Este manual tiene como objetivo proporcionar el mantenimiento correctivo en el laboratorio central y verificar las estaciones terrenas terminales (ETT) en banda “Ku” de Programas de Conectividad Digital Satelital y Telefonía Rural.

El personal de las Coordinaciones de Ingeniería y Supervisión Operativa, de Mantenimiento, de Análisis de Desempeño Operativo, y de Operación Financiera y Logística de Servicios, así como, la Gerencia de Mantenimiento de Terminales, deberán observar y aplicar este manual de procedimientos.

Este documento se integra por 3 apartados, el primero consta de Introducción, Marco Jurídico, Objetivo y Políticas Generales; el segundo apartado consta de 8 procedimientos que realizan las distintas áreas que forman parte de esta Gerencia en el marco de las atribuciones y funciones que le han sido conferidas en el Estatuto Orgánico y Manual de Organización Institucional, los cuales se describen en el índice del presente documento.

Por último, se encuentra el apartado tercero Anexos integrado por: Glosario de Términos, Formatos e Instructivos, Indicadores, y Control de Actualización del Manual utilizados por las Coordinaciones de la GMT.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****MARCO JURÍDICO****CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**

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

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

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de junio de 2026).

1.- LEYES

- **LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN EN MATERIA DE CAPACIDAD SATELITAL COMO RESERVA DEL ESTADO**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de abril de 2024.
- **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 01 de abril de 2024).
Ley abrogada DOF del 20 de marzo DE 2025.
- **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 14 de noviembre de 2025).
- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.
- **LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2025).
- **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 01 de abril de 2024).
- **LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 2025).
- **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 14 de noviembre de 2025).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07 de mayo de 2026).

REVISADO 09 SEP. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

- **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 16 de julio de 2025).

2.- CÓDIGOS

- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
El vigente aprobado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses.

3.- REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN EN MATERIA DE CAPACIDAD SATELITAL COMO RESERVA DEL ESTADO**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de abril de 2024.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2010).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.
- **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 TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de septiembre de 2019 ABROGADO).

4.- DECRETOS

- **EL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELEGRAFOS NACIONALES**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 1986.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de abril de 2025).
- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL ESTATUTO ORGANICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2025.
- **NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 4 DE JUNIO DE 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**NÚMERO:**
FB-3310-D01-26

- **EL DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2025-2030.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de febrero de 2025.
- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PROGRAMA SECTORIAL DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES 2025-2030.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de septiembre de 2025.

5.- ACUERDOS.

- **ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LAS POLÍTICAS Y DISPOSICIONES PARA IMPULSAR EL USO Y APROVECHAMIENTO DE LA INFORMÁTICA, EL GOBIERNO DIGITAL, LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y LA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de SEPTIEMBRE de 2021.

6.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **DISPOSICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Aprobado conforme al Acuerdo número 1397 de la Junta Directiva en sesión extraordinaria de fecha 10 de noviembre de 2022.
Publicadas en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 08 de marzo de 2023.
- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
El vigente aprobado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses.
- **LIBRO DE TARIFAS DE SERVICIOS TELEGRÁFICO Y TELECOMUNICACIONES.**
Disponible en su última versión 2010 en la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y Telecomunicaciones.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
- **NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de Federación del 19 de octubre de 2015.

REVISADO 09 SEP. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****OBJETIVO**

Mantener la continuidad operativa de los dispositivos electrónicos que conforman una estación terrena terminal que opera en banda Ku de la Red Complementaria Satelital 11K, conforme a los niveles de mantenimiento establecidos. En donde con apoyo del Centro Integral de Atención a Clientes, se realiza la recepción, registro, atención, seguimiento y cierre de reportes de falla de estaciones terrenas terminales y equipos terminales de los servicios que proporciona la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, conforme a las funciones plasmadas en el Manual Organizacional Institucional, y aquellas designadas por la superioridad.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****POLÍTICAS GENERALES**

1. La Gerencia de Mantenimiento de Terminales (GMT) a través de sus coordinaciones se dará a la tarea de dar continuidad a los servicios de acceso a Internet y telefonía rural que se proporcionan mediante las ETT instaladas en sucursales de la FINABIEN y localidades rurales, respectivamente. Además de gestionar los reportes de falla que se reciben en el Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC).
2. La GMT a través de la Coordinación de Análisis de Desempeño Operativo, programará con las Gerencias Estatales la ejecución de programas de instalación, mantenimiento correctivo, reubicación y retiro en sitio de las ETT de telefonía rural satelital (RURALSAT) lo que permitirá garantizar la continuidad del servicio en localidades rurales.
3. La GMT a través de la Coordinación de Ingeniería y Supervisión Operativa, garantizará la recepción, registro, atención, seguimiento y cierre de los reportes de falla a través del Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC) y registrados en el Sistema Integral de Atención a Clientes (SIAC), de las ETT de la Red Satelital 11K, y de equipos terminales de los servicios que presta la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
4. La GMT a través de la Coordinación de Mantenimiento, proporcionará el mantenimiento correctivo de los dispositivos electrónicos que conforman las ETT de la Red Satelital 11K, que ingresan al laboratorio para su diagnóstico y/o reparación, lo que permitirá garantizar la continuidad del servicio.

REVISADO 09 SEP. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****1.- PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE LAS ESTACIONES TERRENAS
TERMINALES.****Marco Jurídico Específico**

- **NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 4 DE JUNIO DE 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024.
Artículo 17. Fracciones I y II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Funciones de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales, numerales 11.

Objetivo Específico

Coordinar la instalación y puesta en operación de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) que forman parte de las redes de comunicaciones que opera FINABIEN, y asesorar a las brigadas que instalan las ETT, que lo requieran.

Políticas Específicas

1. La persona titular de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales a través de la Coordinación de Desempeño Operativo verificará el avance diario del cronograma general de instalación de programas de instalación de ETT de telefonía rural satelital que se encuentre en desarrollo, cuyo tiempo de ejecución depende de factores externos ajenos a FINABIEN.
2. La Coordinación de Análisis de Desempeño Operativo verificará que estas actividades se realicen diariamente conforme al cronograma general de instalación establecidos de Programas de Instalación de ETT.
3. La Elaboración del Cronograma y Programa se elaboran en aproximadamente 7 días y los tiempos de ejecución de las demás actividades que integran de este procedimiento se realizan en forma diaria.

Área Responsable del Procedimiento

**Gerencia de Mantenimiento de Terminales.
Coordinación de Análisis de Desempeño Operativo**

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

1. Procedimiento de Coordinación de la Instalación de las Estaciones Terrenas Terminales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	01	Recibe mediante correo electrónico y oficio de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (GASST) y/o área del ejecutivo del gobierno federal, solicitud de instalación de estaciones terrenas terminales (ETT).
	02	Envía correo electrónico a la Coordinación de Análisis de Desempeño Operativo, la solicitud de instalación de ETT.
COORDINADOR(A) DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO OPERATIVO	03	Recibe solicitud de sitios a instalar.
	04	Envía información de sitios a instalar a la Gerencia Estatal que corresponda y solicita se elabore el cronograma de instalación, el cual deberá cumplir el plazo pactado con el cliente y contener número de brigadas y número de instalaciones por día.
	05	Recibe cronograma de instalación por parte de la Gerencia Estatal correspondiente. ¿Cumple con los requisitos? No cumple con requisitos establecidos. Regresa a la actividad 04.
	06	Sí cumple con requisitos. Envía al Gerente o Gerenta de Mantenimiento de Terminales para su validación.
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	07	Recibe y valida cronograma de instalación.
	08	Envía cronograma validado.
COORDINADOR(A) DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO OPERATIVO	09	Recibe cronograma y elabora Programa de Instalación
	10	Envía al Gerente o Gerenta de Mantenimiento de Terminales el Programa de Instalación para su validación.

REVISADO 09 SEP. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**
1. Procedimiento de Coordinación de la Instalación de las Estaciones Terrenas Terminales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	11	Recibe y valida Programa de Instalación.
	12	Envía Programa de Instalación validado.
COORDINADOR(A) DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO OPERATIVO	13	Recibe y difunde Programa de Instalación validado, con las gerencias estatales involucradas.
	14	Confirma con las gerencias estatales la recepción de las Estaciones Terrenas Terminales asignadas. ¿Recibe la cantidad correcta de ETT?
	15	No recibe la cantidad correcta de ETT. Informa al Gerente o Gerenta de Mantenimiento de Terminales.
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	16	Solicita al proveedor corrección en la entrega de ETT.
	17	Recibe y valida confirmación de corrección de ETT y va a la actividad 14.
COORDINADOR(A) DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO OPERATIVO	18	Sí recibe la cantidad correcta de ETT. Solicita a las Gerencias Estatales correspondientes, el Acta de Entrega Recepción de las ETT, que debe contener los siguientes parámetros: cantidad, descripción de equipo, marca, modelo y número de serie, que entrega el proveedor.
	19	Recibe Actas de Entrega Recepción de las ETT.
	20	Instrumenta los planes de control y seguimiento de la instalación de ETT realizadas por las Gerencias Estatales.
	21	Entrega diariamente al Gerente o Gerenta de Mantenimiento de Terminales el avance de instalaciones (diario).
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	22	Recibe y valida reporte diariamente del avance de las instalaciones (diario).
	23	Envía a la GASST diariamente el avance validado del programa de instalación (diario).
	24	Procede a la guarda y custodia de la información del avance del programa de instalación (base de datos).

Cronograma y Programa se elaboran en aproximadamente 7 días

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

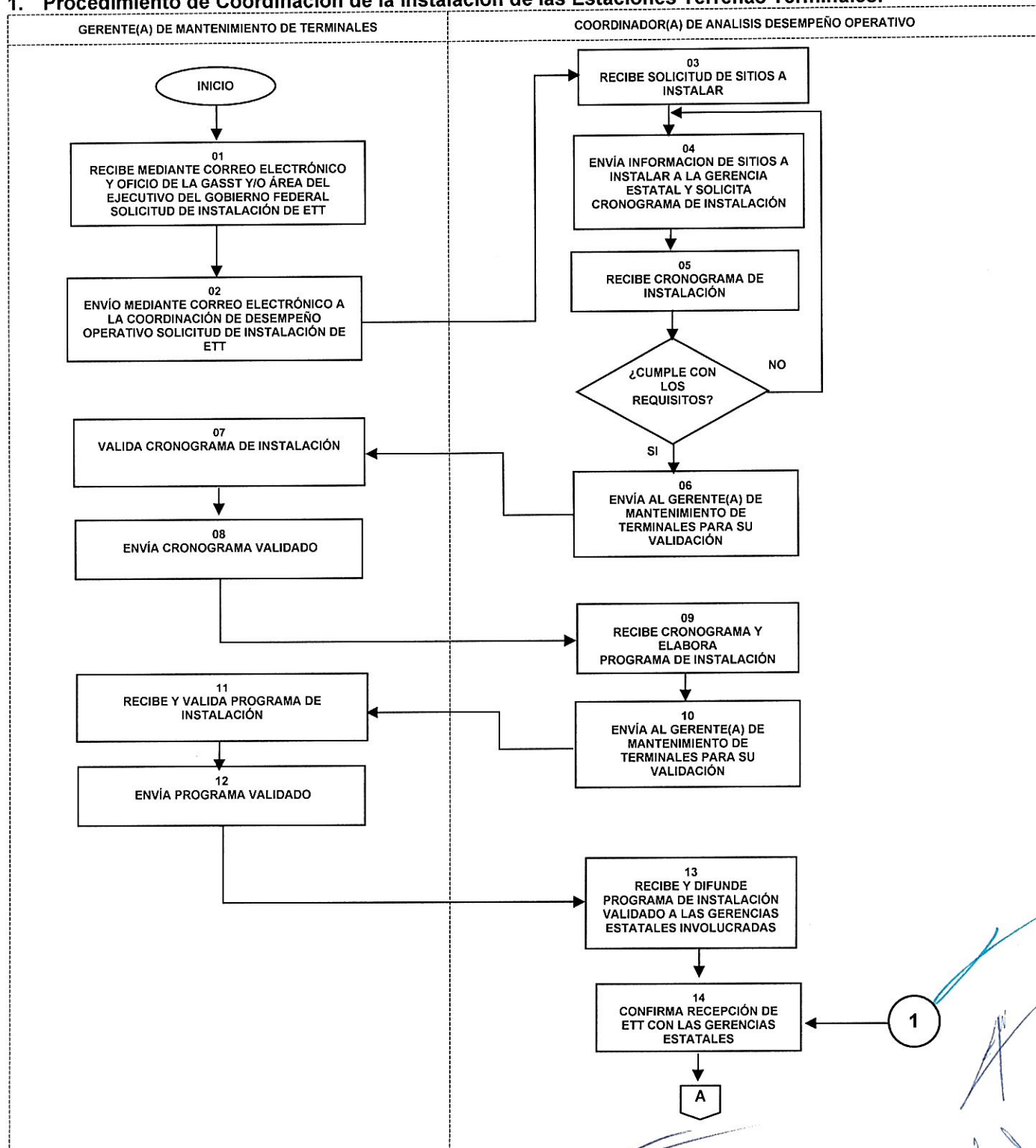
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

1. Procedimiento de Coordinación de la Instalación de las Estaciones Terrenas Terminales.



REVISADO 09 SEP. 2026

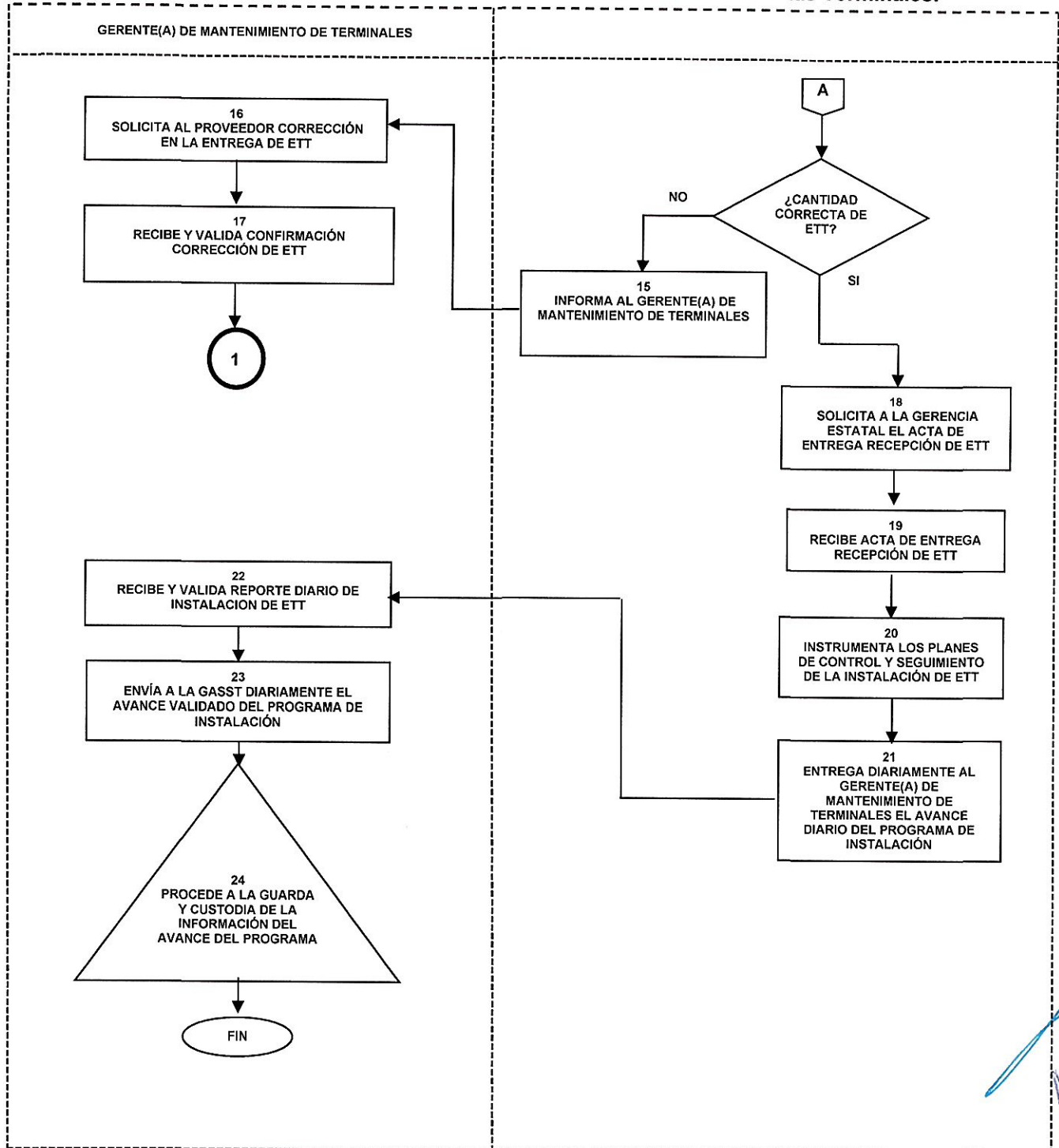
Área emisora
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

Fecha de Modificación
SEPTIEMBRE DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

1.- Procedimiento de Coordinación de la Instalación de las Estaciones Terrenas Terminales.



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****2.- PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO,
REUBICACIONES Y / O RETIROS DE LAS ESTACIONES TERRENAS TERMINALES.****Marco Jurídico Específico**

- **NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 4 DE JUNIO DE 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024.
Artículo 17. Fracciones I y II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Gerencia de Mantenimiento de Terminales, numerales 2, 4, y 10.

Objetivo Específico

Coordinar la ejecución de programas de Mantenimiento, Reubicación y/o Retiros de ETT que forman parte del servicio de telefonía rural satelital de la Red 11K que opera la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, proporcionando también soporte técnico a las brigadas que llevan a cabo dichos programas.

Políticas Específicas

1. La persona titular de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales a través de la Coordinación de Análisis de Desempeño Operativo informará el avance diario, de Programas de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT de Telefonía Rural Satelital, cuyo tiempo de ejecución es de 5 ETT diarias, aunque la disminución o aumento dependerá de factores externos ajenos a FINABIEN, y conforme a los Convenios celebrados con la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes u otras Dependencias Gubernamentales.
2. La Coordinación de Análisis de Desempeño Operativo cuantificará diariamente el avance de las actividades del Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiro.
3. La Elaboración del Cronograma y Programa se elaboran en 7 días y los tiempos de ejecución de las demás actividades que integran de este procedimiento se realizan en forma diaria.

Área Responsable del Procedimiento

Gerencia de Mantenimiento de Terminales
Coordinación de Análisis de Desempeño Operativo.

REVISADO 09 SEP. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**
2.- Procedimiento de Coordinación de la Ejecución de Programas de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de las Estaciones Terrenas Terminales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	01	Solicita al Coordinador(a) de Análisis de Desempeño Operativo elabore el listado de las peticiones de mantenimiento, reubicaciones y/o retiros de estaciones terrenas terminales (ETT), recibidas vía oficio, CAT y/o correo electrónico.
	02	Recibe correo electrónico con solicitud de elaboración de listado de peticiones
	03	Analiza y verifica dichas peticiones de mantenimiento, reubicaciones y/o retiros recibidos, en tres días aproximadamente. ¿Procede la petición?
	04	No procede. Solicita mediante correo electrónico al Gerente(a) de Mantenimiento de Terminales el requerimiento de información complementaria, regresa a la actividad 1.
	05	Si procede. Elabora el listado de peticiones que procede su realización de mantenimiento, reubicaciones y/o retiros de ETT, en aproximadamente una hora.
	06	Envía al Gerente(a) de Mantenimiento de Terminales el listado de peticiones de mantenimiento, reubicaciones y/o retiros de ETT para su autorización.
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	07	Recibe y revisa listado de peticiones de mantenimiento, reubicaciones y/o retiros. ¿Autoriza?
	08	No, Solicita al Coordinador(a) de Análisis de Desempeño Operativo, la modificación del listado, y regresa a la actividad 3.
	09	Si, Autoriza y envía listado de peticiones al Coordinador(a) de Análisis de Desempeño Operativo.
COORDINADOR(A) DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO OPERATIVO	10	Recibe listado de peticiones autorizado.
	11	Envía listado de peticiones autorizado a las Gerencias Estatales involucradas para su conocimiento.
	12	Solicita a la Gerencias Estatales el cronograma de atención de los sitios que le corresponden.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**
2.- Procedimiento de Coordinación de la Ejecución de Programas de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de las Estaciones Terrenas Terminales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO OPERATIVO	13	Recibe de la Gerencia Estatal el cronograma de actividades de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT.
	14	Verifica el cronograma de actividades de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros. ¿Cumple con los requisitos?
	15	No cumple los requisitos establecidos. Solicita a la Gerencia Estatal la corrección y regresa a la actividad 12.
	16	Si cumple con los requisitos. Elabora el Programa de Mantenimientos, Reubicaciones y/o Retiros de ETT.
	17	Envía al Gerente(a) de Mantenimiento de Terminales para su autorización.
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	18	Recibe el Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT.
	19	Valida el Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT.
	20	Envía y solicita al Coordinador(a) de Análisis de Desempeño Operativo envíe el Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT, para su aplicación.
COORDINADOR(A) DE ANÁLISIS DESEMPEÑO OPERATIVO	21	Recibe el Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT, autorizado.
	22	Envía a las Gerencias Estatales correspondientes el Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT para su aplicación.
	23	Instrumenta el plan de control y seguimiento del Programa Mantenimiento, Reubicaciones y Retiros de ETT realizadas por cada Gerencia Estatal.
	24	Solicita a la Gerencias Estatales correspondientes la documentación comprobatoria de lo realizado.
	25	Recibe de la Gerencias Estatales correspondientes la documentación comprobatoria de lo realizado.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**
2.- Procedimiento de Coordinación de la Ejecución de Programas de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de las Estaciones Terrenas Terminales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO OPERATIVO	26	Entrega diariamente al Gerente(a) de Mantenimiento de Terminales el avance del Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT verificando la atención de 5 sitios con ETT.
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	27	Recibe y valida información de avance del Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT. ¿Finalizo el programa? No. Regresa a la actividad 26.
COORDINADOR(A) DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO OPERATIVO	28	Si. Envía al Gerente(a) de Mantenimiento de Terminales, Reporte Final del Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT y la documentación comprobatoria enviada por las Gerencias Estatales.
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	29	Recibe y valida Reporte final del Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de ETT y documentación comprobatoria recibida.
	30	Envía el reporte final del Programa de Mantenimiento, Reubicaciones y Retiros de ETT para conocimiento de las Gerencias Estatales involucradas.
	31	Procede a la guarda y custodia de la información generada del Programa de Mantenimientos, Reubicaciones y/o Retiros de ETT.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

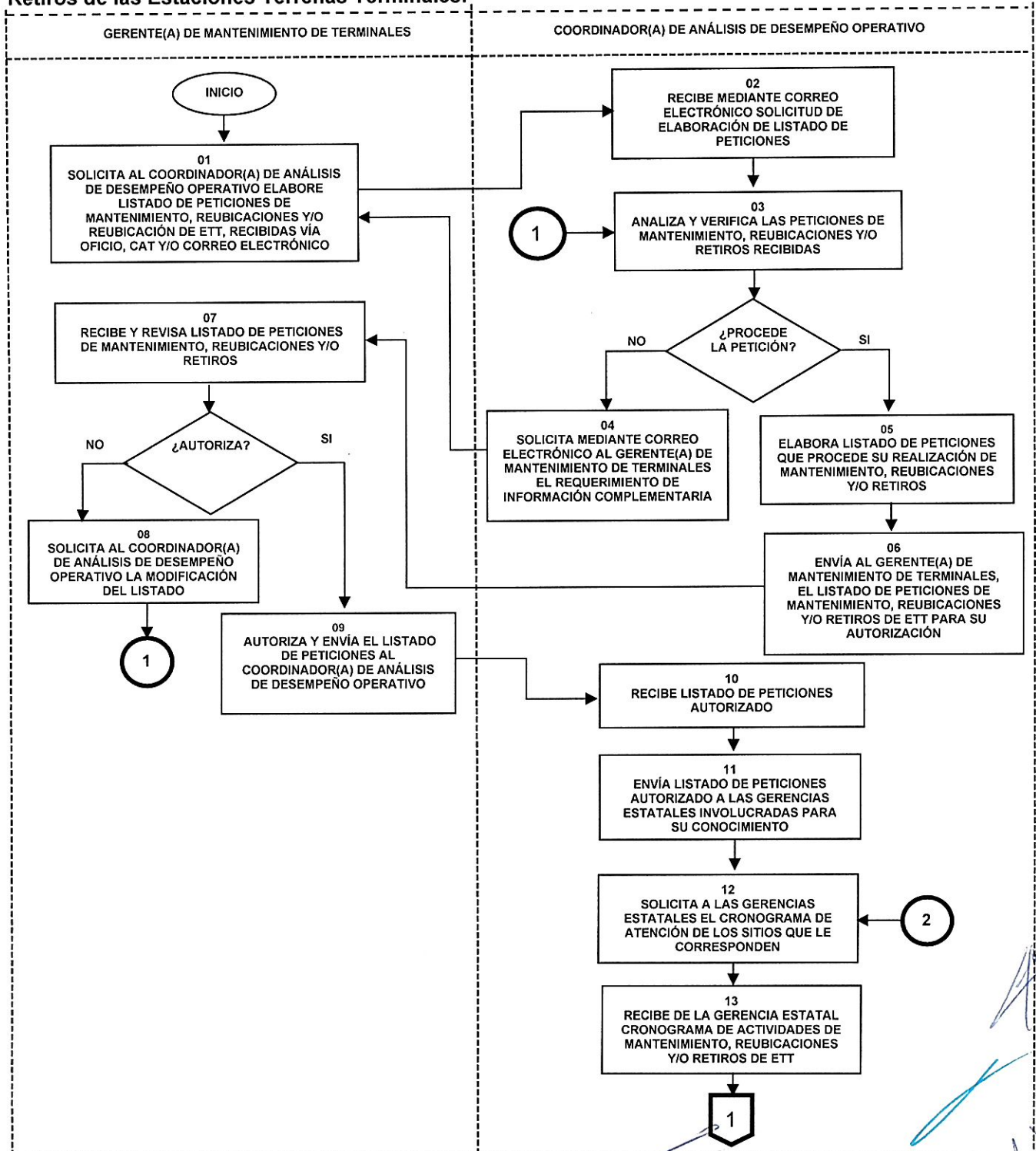
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

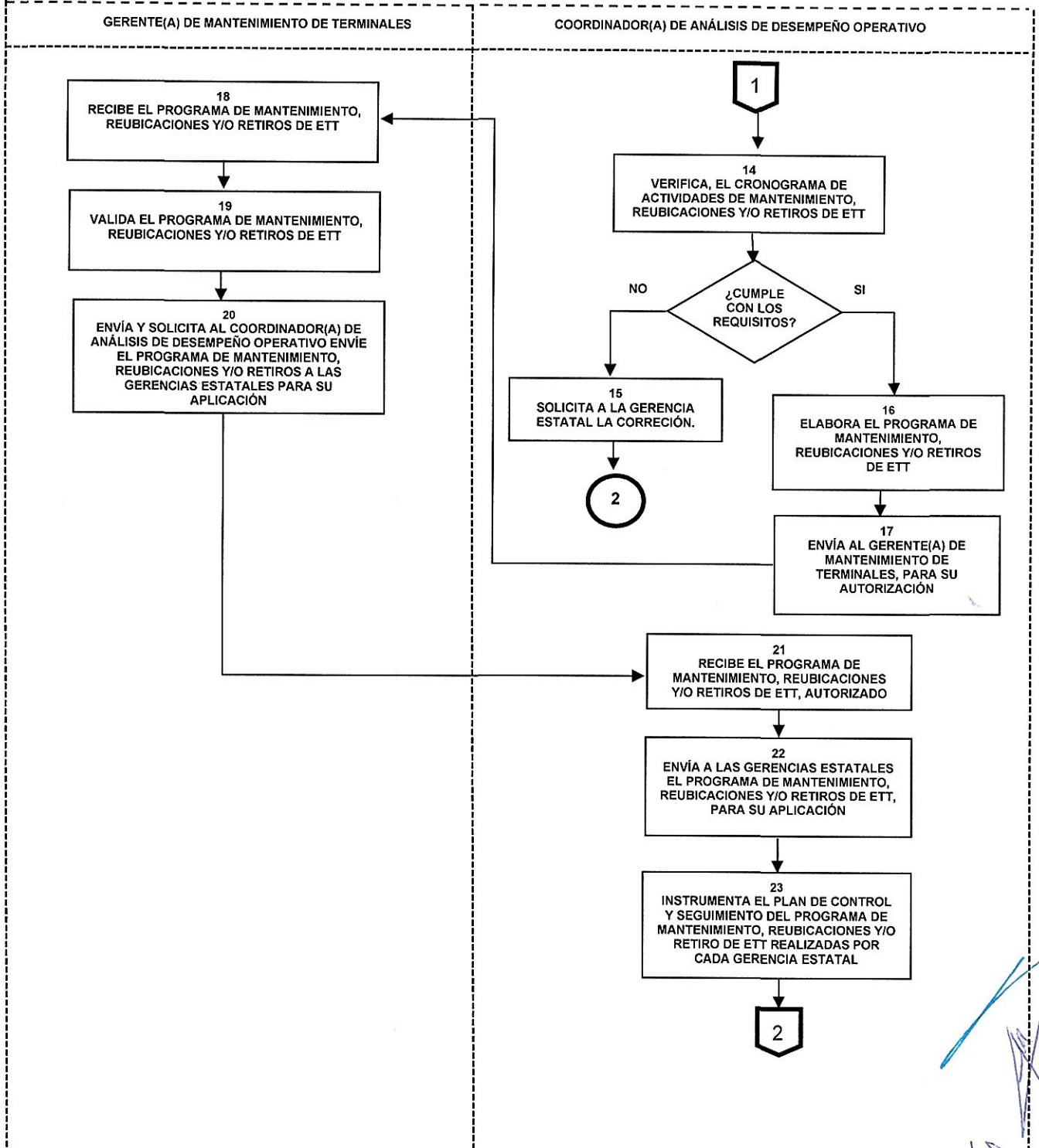
2.- Procedimiento de Coordinación de la Ejecución de Programas de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de las Estaciones Terrenas Terminales.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

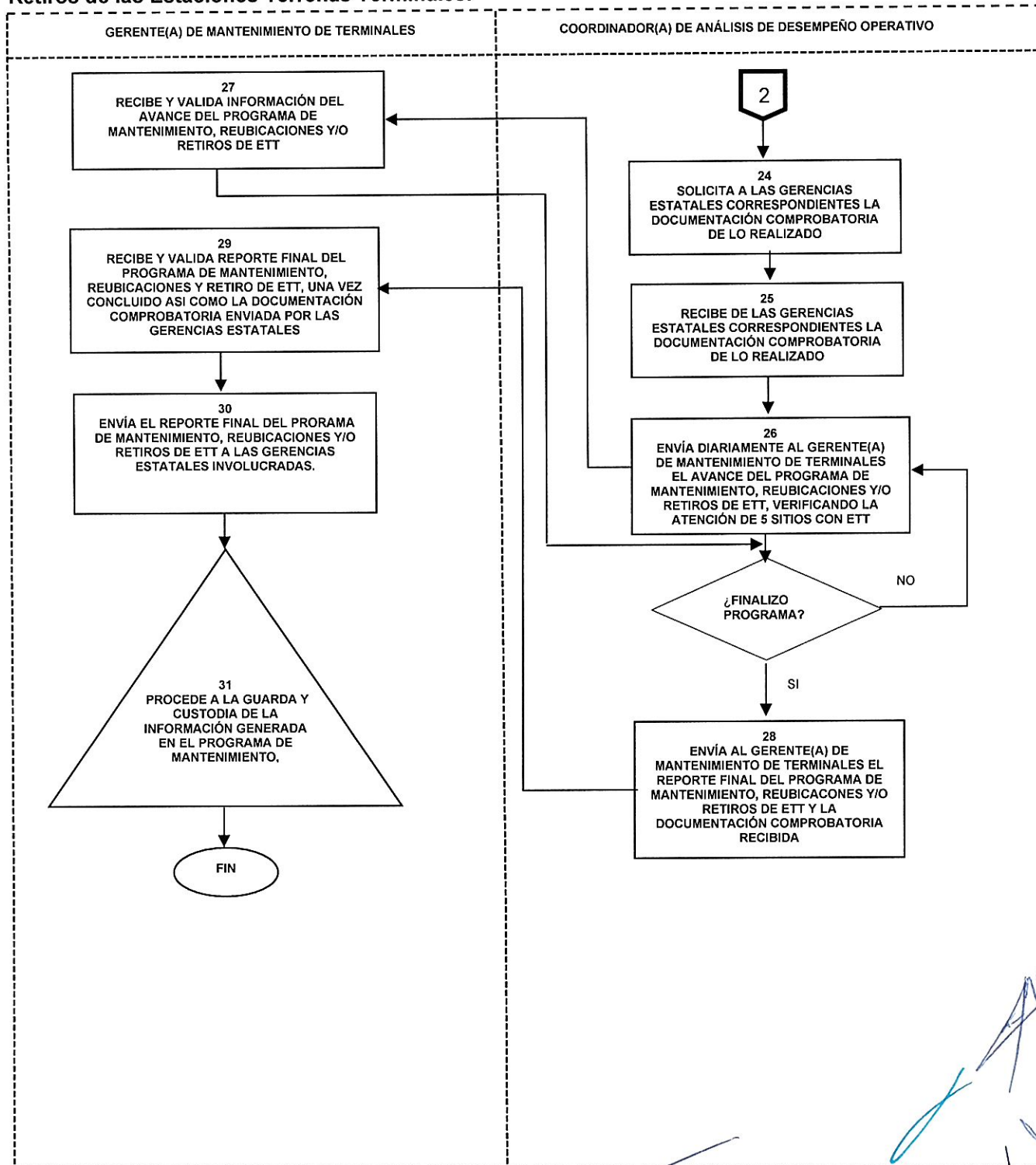
2.- Procedimiento de Coordinación de la Ejecución de Programas de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de las Estaciones Terrenas Terminales.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

2.- Procedimiento de Coordinación de la Ejecución de Programas de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros de las Estaciones Terrenas Terminales.



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

3.- PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, REGISTRO, ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE REPORTES DE FALLA EN EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES (SIAC) DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE SON PROPORCIONADOS POR LA DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT, A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES (CIAC).

Marco Jurídico Específico.

- **NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 4 DE JUNIO DE 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024.
Artículo 17. Fracciones I y II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Gerencia de Mantenimiento de Terminales, numerales 1, 2, y 3

Objetivo Específico.

Realizar la recepción, registro, atención, seguimiento y cierre de los reportes de falla en el Sistema Integral de Atención a Clientes (SIAC) de los usuarios de telefonía rural satelital y de las sucursales FINABIEN de la Red 11K, y de los otros servicios que son proporcionados por la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, a través del Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC).

Políticas Específicas.

1. La persona titular de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales a través de los operadores del CIAC nivel atención 1 cuya responsabilidad recae en la Coordinadora de Ingeniería y Supervisión Operativa, deberá asegurarse que mediante el Sistema Integral de Atención a Clientes (SIAC) se cumpla con la asignación de un folio al reporte de falla, y darle el escalamiento debido para su atención y cierre.
2. La Coordinación de Ingeniería y Supervisión Operativa, evaluará mensualmente que el indicador de eficacia definido y establecido para este procedimiento mida el cumplimiento del objetivo y se obtenga la meta establecida.

Área Responsable del Procedimiento

Gerencia de Mantenimiento de Terminales.
Coordinación de Ingeniería y Supervisión Operativa.
Operadores CIAC Nivel de atención 1.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

3.- Procedimiento de recepción, registro, atención, seguimiento y cierre de reportes de falla en el Sistema Integral de Atención a Clientes (SIAC) de los usuarios de los servicios que son proporcionados por la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, a través del Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC).

Responsable	No.	Actividad
EL GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	01	Instruye a la Coordinador(a) de Ingeniería y Supervisión Operativa se asignen los números de folio a cada uno de los reportes de falla que se reciben, se escalen y cierren cuando se dé su solución.
	02	Recibe vía llamada telefónica del usuario reporte de falla en su servicio.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA Y SUPERVISIÓN OPERATIVA	03	Turna a operador del CIAC Nivel 1, reporte de falla.
	04	Recibe e identifica operador(a) servicio al que pertenece reporte de falla.
OPERADOR(A) DE CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 1	05	Solicita la identificación única del sitio (ID), núm. telefónico, vsat id, núm. de serie, según corresponda y verifica los datos proporcionados. ¿Datos correctos?
	06	No, son los datos correctos. Solicita al usuario verificar los datos proporcionados. Regresa a actividad 05.
	07	Si, los datos son correctos. Solicita descripción de la falla.
	08	Asigna folio al reporte de falla.
	09	Aplica batería de pruebas para solucionar la falla. ¿Se solucionó la falla? No, se solucionó la falla. ¿Se escala a nivel 3? Si, se solucionó la falla. Va a la actividad 19.
	10	No, se escala la falla al nivel de atención 3. Envía mediante sistema reporte de falla al nivel de atención 2. Va a la actividad 11. Si, se escala la falla al nivel de atención 3. Va a la actividad 14.
	11	Recibe reporte de falla.
	12	Aplica batería de pruebas.
ÁREAS DE NIVEL DE ATENCIÓN 2		

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

¿Se solucionó la falla?

13 No, se solucionó la falla. Envía reporte de falla a nivel de atención 3 (Proveedor de servicio). Va a la actividad 14.

Si, se solucionó la falla. Va a la actividad 16.

14 Recibe reporte de falla.

15 Notifica atención y solución de reporte de falla.

No, se acepta la operatividad del servicio. Regresa a actividad 14.

Si, se acepta la operatividad del servicio. Va a la actividad 16.

16 Realiza precierre de reporte de falla en sistema.

17 Notifica mediante sistema y correo a CIAC nivel de atención 1.

**OPERADOR(A) DE CIAC NIVEL
DE ATENCIÓN 1**

18 Recibe precierre de reporte de falla.

19 Verifica con usuario cierre de reporte de falla.

¿Autoriza cierre de reporte de falla?

No, se acepta el cierre de reporte de falla. Va a actividad 14.

Si, se acepta el cierre de reporte de falla. Va a la actividad 20.

20 Realiza cierre de reporte de falla y envía correo electrónico mediante sistema (SIAC).

**COORDINADOR(A) DE
INGENIERÍA Y SUPERVISIÓN
OPERATIVA**

21 Verifica información en sistema sobre cierre de reporte de falla.

22 Envía al Gerente(a) para su validación sobre cierre de reporte de falla mediante Sistema y correo electrónico.

**GERENTE(A) DE
MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**

23 Recibe información y valida el cierre de reporte de falla en el sistema.

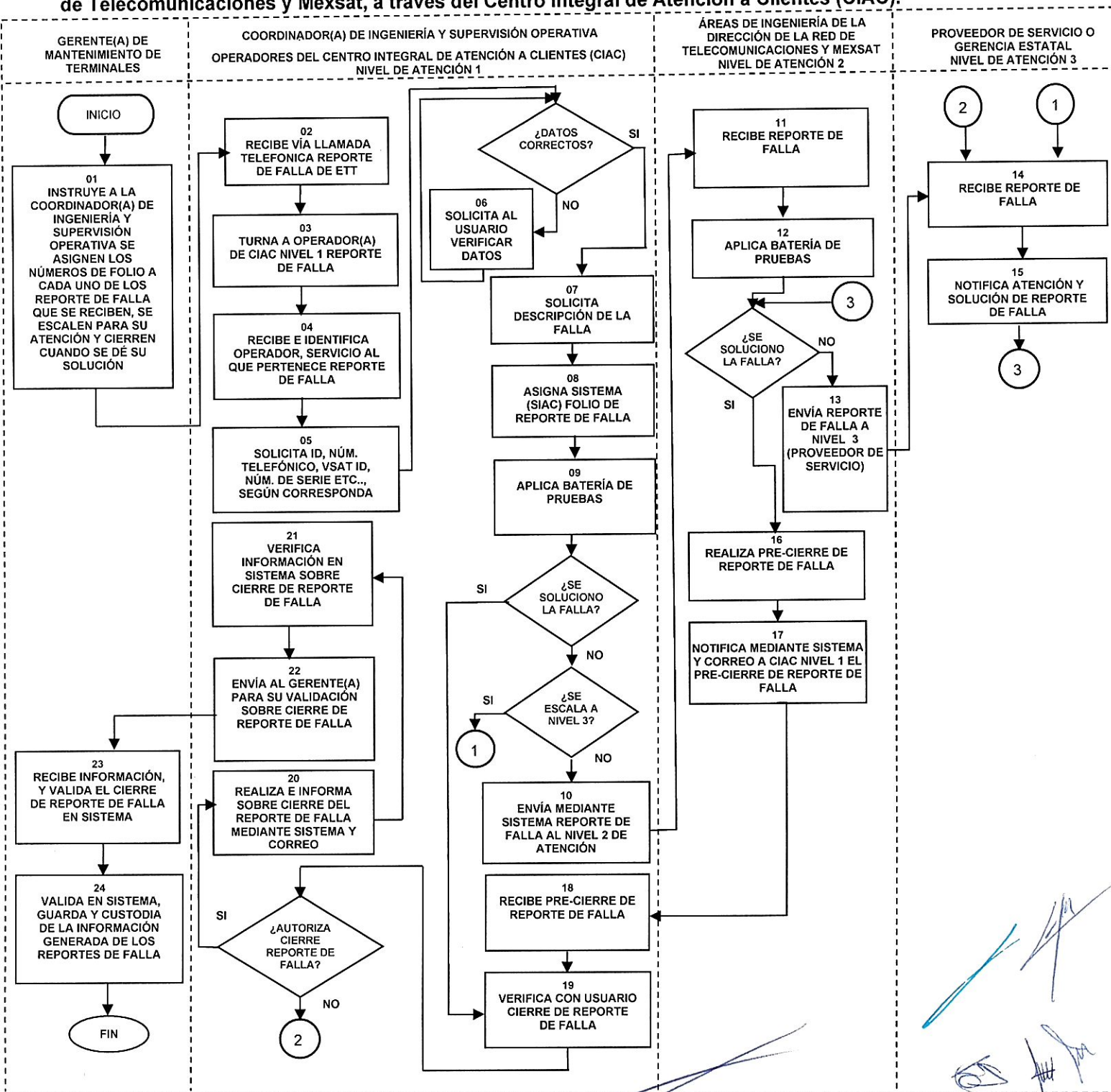
24 Valida en sistema, guarda y custodia la información generada de todos y cada uno de los reportes de falla cerrados.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

3.- Procedimiento de recepción, atención, seguimiento y cierre de reportes de falla en el sistema integral de atención a clientes (SIAC) de los usuarios de los servicios que son proporcionados por la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, a través del Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC).



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

4.- PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, REGISTRO, ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE REPORTES DE FALLA POR SINIESTRO DE LOS EQUIPOS TERMINALES EN EL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES (SIAC) DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT, A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES (CIAC).

Marco Jurídico Específico.

- **NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 4 DE JUNIO DE 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024.
Artículo 17. Fracciones I y II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (ACTUAL FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Gerencia de Mantenimiento de Terminales, numerales 1, 2, y 3

Objetivo Específico

Realizar la recepción, registro, atención, seguimiento y cierre de reportes de falla por siniestro que el Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC) recibe para aplicación de garantía, de los equipos terminales de los usuarios de los servicios proporcionados.

Políticas Específicas

1. **La persona titular de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales instruye a la Coordinación de Ingeniería y Supervisión Operativa que deberá asegurarse que, a través del Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC) nivel de atención 1, se cumpla con el envío de los reportes de falla por siniestro al nivel de atención 3 (Proveedor de Servicio o Gerencia Estatal de FINABIEN).**
2. **Para el caso de siniestro, es necesario el envío por parte del usuario, ya sea a través de correo electrónico o físicamente copia del acta ministerial, al Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC) nivel de atención 1.**

Área Responsable del Procedimiento

**Gerencia de Mantenimiento de Terminales
Coordinación de Ingeniería y Supervisión Operativa
Operadores CIAC Nivel 1**

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

4.- Procedimiento de recepción, registro, atención, seguimiento y cierre de reportes de falla por siniestro de los equipos terminales en el sistema integral de atención a clientes (SIAC) de los usuarios de los servicios que son proporcionados por la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, a través del Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC).

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	01	Instruye a Coordinador(a) de Ingeniería y Supervisión Operativa se cumpla el envío de los reportes de falla por siniestro al nivel de atención 3 (proveedor de servicio o Gerencia Estatal de FINABIEN).
	02	Recibe reporte de falla vía telefónica en el cual se especifica que es derivado de un siniestro.
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA Y SUPERVISIÓN OPERATIVA	03	Turna reporte de falla vía telefónica por siniestro a Operador del Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC) nivel de atención 1
	04	Recibe reporte de falla de servicio por siniestro en equipo terminal.
OPERADOR(A) CIAC NIVEL 1	05	Solicita ID y verifica datos del equipo terminal correspondiente del servicio que se proporciona.
		¿Datos correctos?
	06	No, Solicita al usuario verificar los datos del equipo terminal correspondiente al servicio que se proporciona, y regresa a la actividad 5.
	07	Si, son los datos correctos. Asigna folio de reporte de falla por siniestro del equipo terminal.
	08	Solicita al usuario levantar el acta ante el ministerio público y enviar copia a los correos electrónicos mexsat.mss@finabien.gob.mx y sergio.medina@finabien.gob.mx
NIVEL 3 PROVEEDOR DE SERVICIO O GERENCIA ESTATAL	09	Envía reporte de falla por siniestro del equipo terminal al Proveedor de Servicio o Gerencia Estatal.
	10	Recibe reporte de falla por siniestro del equipo terminal.
	11	Notifica atención y solución del reporte de falla por siniestro a Nivel de Atención 1.
NIVEL 1 OPERADOR(A) DEL CIAC	12	Recibe notificación de atención y solución de reporte de falla por siniestro.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

- 13 Realiza conferencia telefónica con el usuario, para autorización de cierre del reporte de falla por siniestro.
- ¿Autoriza cierre de reporte?
- 14 No, reenvía reporte de falla por siniestro y regresa a la actividad 10.
- 15 Si, Realiza cierre de reporte de falla en Sistema Integral de Atención a Clientes (SIAC).
- 16 Notifica vía SIAC y correo electrónico a la Coordinación de Ingeniería y Supervisión Operativa del cierre del reporte de falla por siniestro.
- COORDINADOR(A) DE
INGENIERÍA Y SUPERVISIÓN
OPERATIVA
- 17 Verifica información en sistema (SIAC) sobre el cierre de reporte de falla de siniestro.
- 18 Notifica por Sistema Integral de Atención a Clientes (SIAC) al Gerente(a) para su validación, el cierre de reporte de falla por siniestro.
- GERENTE(A) DE
MANTENIMIENTO DE
TERMINALES
- 19 Recibe notificación y valida el cierre de reporte de falla por siniestro en Sistema Integral de Atención a Clientes (SIAC).
- 20 Valida en sistema, guarda y custodia de la información generada de los reportes de falla por siniestro

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

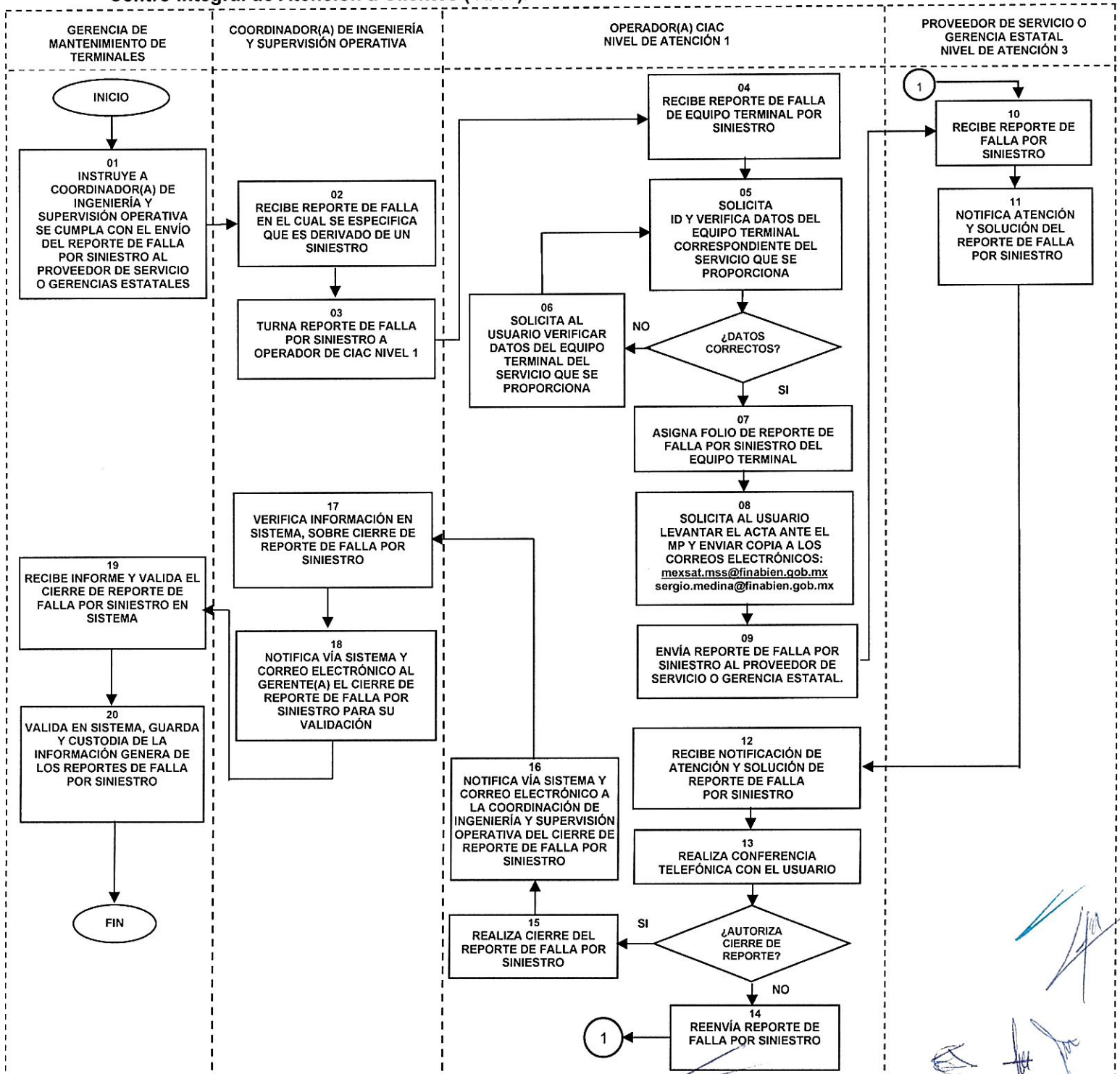
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

4.- Procedimiento de recepción, registro, atención, seguimiento y cierre de reportes de falla por siniestro de los equipos terminales en el Sistema Integral de Atención a Clientes (SIAC) de los usuarios de los servicios que son proporcionados por la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, a través del Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC).



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****5.- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y EJECUCIÓN DE CASOS ESPECIALES EN TELECOMUNICACIONES.****Marco Jurídico Específico.**

- **LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN EN MATERIA DE CAPACIDAD SATELITAL COMO RESERVA DEL ESTADO.**
Artículo 3, Fracción XVI.
- **NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 4 DE JUNIO DE 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024.
Artículo 17. Fracciones I y II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Gerencia de Mantenimiento de Terminales, numeral 12.

Objetivo Específico

Atender y realizar la ejecución a las solicitudes requeridas sobre conexión digital satelital de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes u otras Dependencias Gubernamentales.

Políticas Específicas

- 1 La persona titular de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales a través de la Coordinación de Ingeniería y Supervisión Operativa deberá en un plazo no mayor de 48 horas hábiles, estar en posibilidad de dar un diagnóstico preliminar para atender los requerimientos solicitados por la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes u otras Dependencias Gubernamentales.
- 2 La Coordinación de Ingeniería y Supervisión Operativa supervisará que, de acuerdo con el análisis de ingeniería en gabinete, se proporcione un diagnóstico preliminar de atención a las solicitudes de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes u otras Dependencias Gubernamentales, y mediante el cual se llevará a cabo su realización.

Área Responsable del Procedimiento

Gerencia de Mantenimiento de Terminales
Coordinación de Ingeniería y Supervisión Operativa.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

5.- Procedimiento de Atención y Ejecución de Casos Especiales en Telecomunicaciones.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	01	Recibe oficio Solicitud de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes y/o Área Ejecutiva de Telecomunicaciones del Gobierno Federal situación de requerimiento especial, para comunicar sitios o lugares a través de Estaciones Terrenas Terminales (ETT) de Programas Conectividad Digital Satelital.
	02	Envía oficio a la Coordinación de Ingeniería y Supervisión Operativa, para su análisis de ingeniería en gabinete y en un plazo no mayor a 48 hrs., emita una posible resolución
COORDINADOR(A) DE INGENIERÍA Y SUPERVISIÓN OPERATIVA	03	Recibe y Analiza oficio solicitud, y determina si es requerimiento especial de instalación o falla de alguna Estación Terrena Terminal que opera y mantiene FINABIEN. ¿Es una nueva instalación?
	04	No, es una nueva instalación. Aplica batería de pruebas a la ETT. ¿Se solucionó la falla?
	05	No, se solucionó la falla. Envía oficio solicitud de mantenimiento de ETT a la Gerencia Estatal Correspondiente.
	06	Recibe oficio de la Gerencia Estatal confirmando la realización del mantenimiento y la operatividad de la ETT.
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	07	Verifica la operatividad de la ETT. Va a la actividad 04
	08	Si, se solucionó la falla. Valida operatividad y Envía oficio a la SICT, y/o Área Ejecutiva del Gobierno Federal, para informar sobre la operatividad o nueva instalación de la ETT.
	09	Guarda y custodia documentación generada.
	10	Si, es una nueva instalación. Envía oficio solicitud de nueva instalación a la gerencia estatal correspondiente.
	11	Recibe oficio de la Gerencia Estatal confirmando la nueva instalación. Va a la actividad 8.

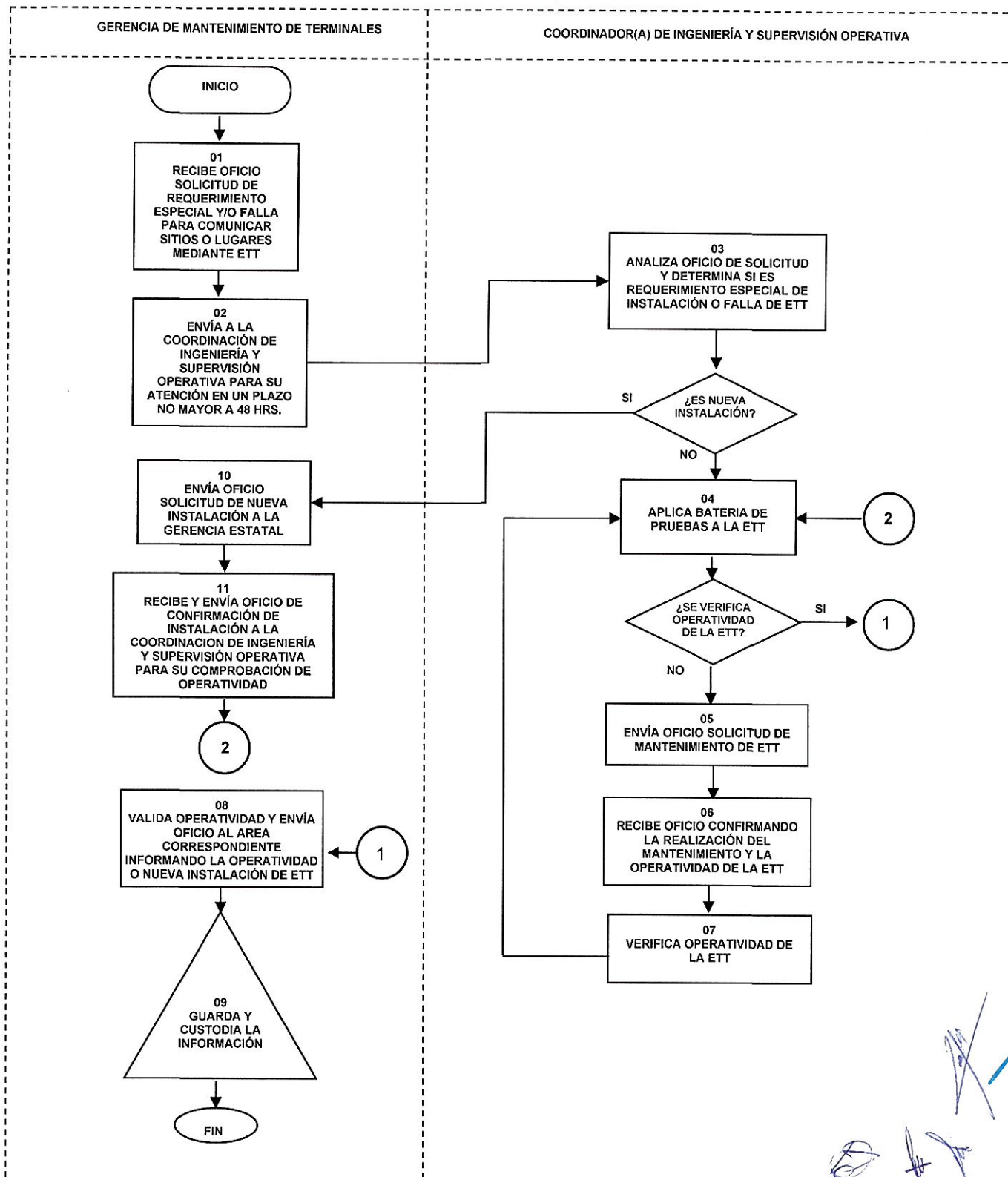
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

5.- Procedimiento de Atención y Ejecución de Casos Especiales en Telecomunicaciones.



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****6.- PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE ESTACIONES TERRENAS TERMINALES DE PROGRAMAS
DE TELEFONÍA RURAL Y CONECTIVIDAD DIGITAL SATELITAL, EN LABORATORIO
(MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE NIVEL 3).****Marco Jurídico Específico**

- **NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 4 DE JUNIO DE 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024.
Artículo 17. Fracciones I y II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Gerencia de Mantenimiento de Terminales, numeral 6

Objetivo Específico

Implementar la secuencia de actividades y los mecanismos de control para la ejecución del mantenimiento en Laboratorio, para las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) de programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, que son concentradas para su reparación, por parte de las Gerencias Estatales en el Laboratorio de la GMT.

Políticas Específicas

- 1 La Gerencia de Mantenimiento de Terminales a través de la Coordinación de Mantenimiento, proporcionará el mantenimiento preventivo y correctivo a las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, en el Laboratorio que se tiene acondicionado expresamente para ello.
- 2 La Coordinación de Mantenimiento, revisará y diagnosticará las Estaciones Terrenas Terminales (ETT), aplicando el MCN3 en un lapso no mayor a 10 días hábiles contados a partir de su recepción en el Laboratorio.
- 3 La Coordinación de Mantenimiento, verificará que se logre el estándar de eficacia definido en la meta del indicador del procedimiento, incrementando el porcentaje de Estaciones Terrenas Terminales (ETT) en estado operativo, aplicando el MCN3, respecto del total de ETT diagnosticadas mensualmente.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Mantenimiento de Terminales.
Coordinación de Mantenimiento.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**
6.- Procedimiento de Mantenimiento de Estaciones Terrenas Terminales de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, en Laboratorio (Mantenimiento Correctivo de Nivel 3).

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	01	Recibe de la Gerencia Estatal, de manera personal o por cualquier servicio de paquetería, los módulos dañados de las estaciones terrenas terminales (ETT) empacados apropiadamente y acompañados del formato denominado "Solicitud de Diagnóstico de Equipo" con número de clave TCM-2310-F01-19, debidamente requisitado por cada módulo.
	02	Gira instrucciones a los seis integrantes de la Coordinación de Mantenimiento, para que realice el diagnóstico de las ETT recibidas de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital.
COORDINADOR(A) DE MANTENIMIENTO	03	Recibe la instrucción para realizar el diagnóstico de las ETT de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital en un plazo no mayor de 10 días.
	04	Inspecciona el estado físico de los módulos de las ETT recibidas y registra en la bitácora de entrada.
	05	Registra en la base de datos implementada para el control de los mismos, los módulos de las ETT recibidas.
	06	Realiza el acuse de recibo respectivo vía correo electrónico, a Coordinador(a) Técnico(a) de la Gerencia Estatal correspondiente.
	07	Revisa cada módulo de las ETT recibidas y diagnostica su estado operativo, en un tiempo promedio de tres horas.
	08	Solicita en el NOC de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital (siempre y cuando se haya concentrado el Módem de la ETT), se comisione y después se decomisione el Módem, para ser verificado.
	09	No se encuentra en estado operativo, realiza el trámite de envío a reparación con el proveedor respectivo, de los módulos dañados de las ETT, aplicando el Procedimiento número 9 de este Manual.
	10	Sí se encuentra en estado operativo, Valida a través de pruebas técnicas y de funcionalidad de los módulos de las ETT en estado operativo.
	11	Realiza el empaque de los módulos de las ETT en estado operativo, para su transportación y devolución a la Gerencia Estatal respectiva, rotulando cada paquete apropiadamente.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

6.- Procedimiento de Mantenimiento de Estaciones Terrenas Terminales de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, en Laboratorio (Mantenimiento Correctivo de Nivel 3).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE MANTENIMIENTO	12	Gestiona a través del Sistema de Mesa de Servicios de FINABIEN, el envío de los módulos de las ETT en estado operativo, a la Gerencia Estatal, por medio del servicio de paquetería Mex-post.
	13	Envía vía correo electrónico al Coordinador(a) Técnico(a) de la Gerencia Estatal, la relación de los módulos de las ETT en estado operativo que fueron remitidos (Recibo Global).
	14	Registra en la base de datos para su control, toda la información derivada de las acciones realizadas para la devolución de los módulos de las ETT en estado operativo.
	15	Guarda y custodia de los formatos de "Solicitud de Diagnóstico de Equipo" con número de clave TCM-2310-F01-19 y "Recibo Global" en los expedientes respectivos.
	16	Recibe vía correo electrónico, por parte del Coordinador(a) Técnico(a) de la Gerencia Estatal correspondiente, el acuse de recibo respectivo de los módulos de las ETT en estado operativo.
	17	Elabora mensualmente el informe de las ETT en estado operativo y lo entrega a la Gerencia.
	18	Recibe y valida el informe mensual de las ETT en estado operativo, verifica y lo integra al indicador de programas anuales de trabajo.
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES		

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

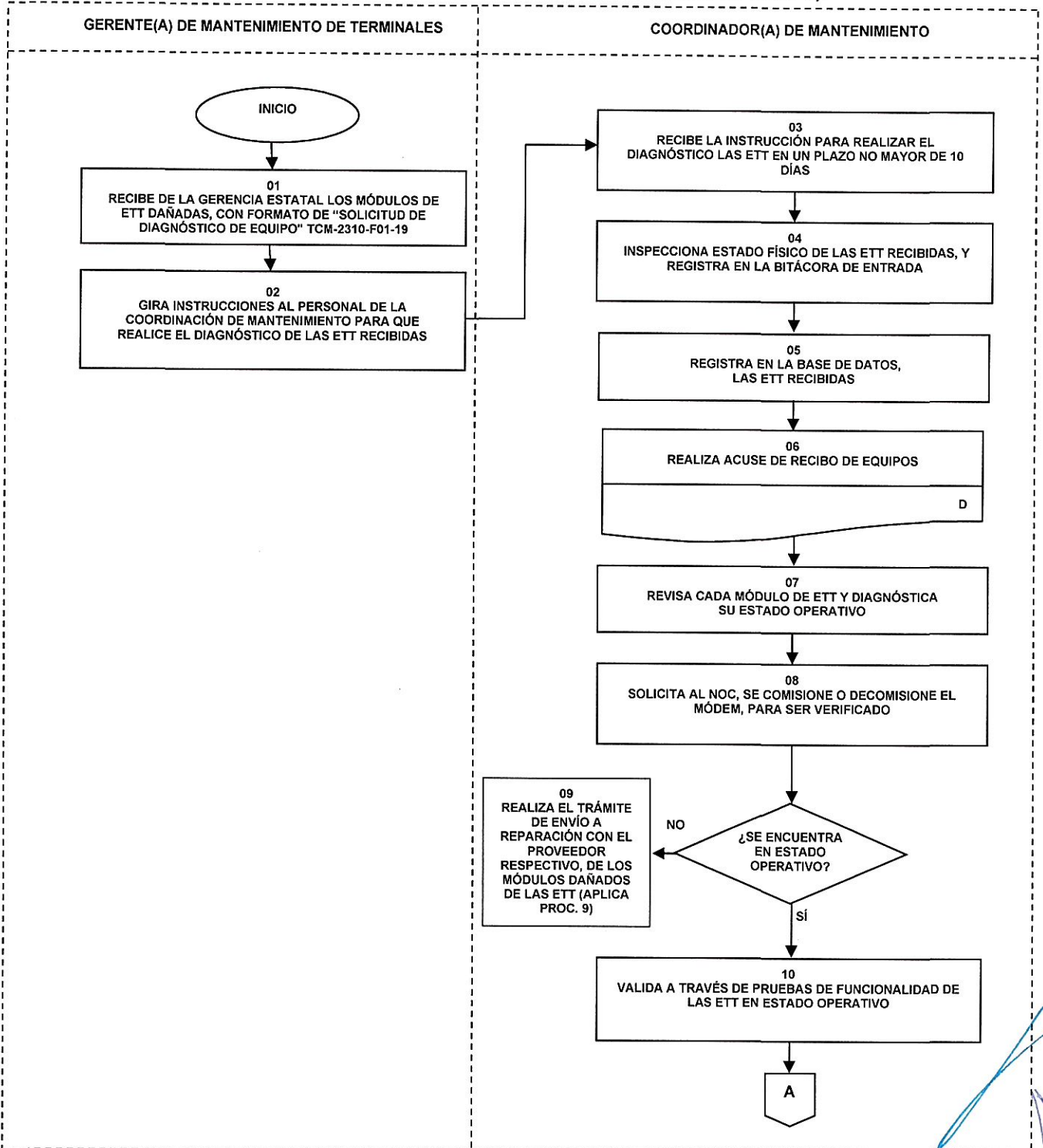
REVISADO 09 SEP. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

6.- Procedimiento de Mantenimiento de Estaciones Terrenas Terminales de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, en Laboratorio (Mantenimiento Correctivo de Nivel 3).



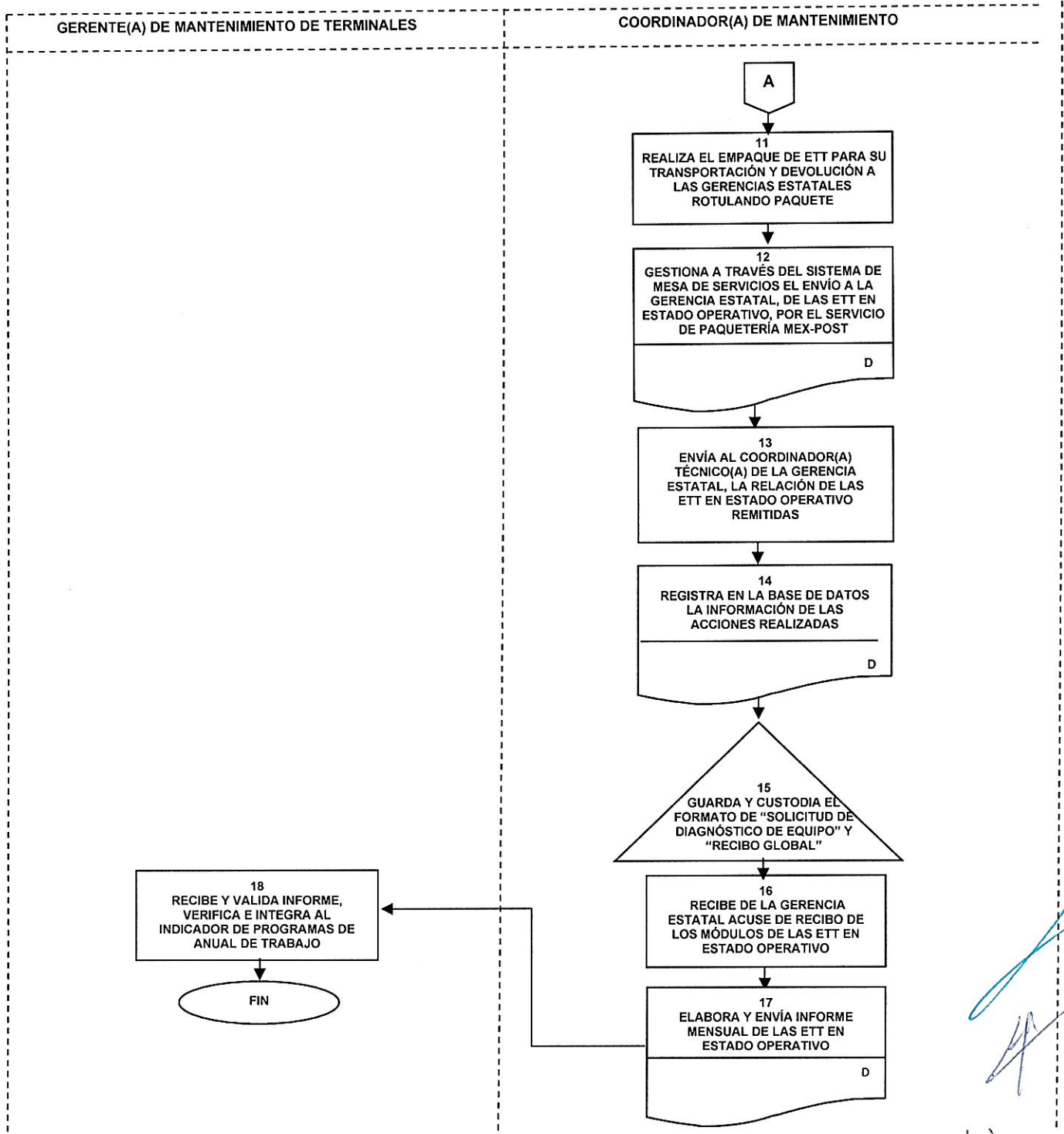
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**

**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

6.- Procedimiento de Mantenimiento de Estaciones Terrenas Terminales de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, en Laboratorio (Mantenimiento Correctivo de Nivel 3).



REVISADO 09 SEP. 2026

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****7.- PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DE ESTACIONES TERRENAS TERMINALES DE PROGRAMAS DE TELEFONÍA RURAL Y CONECTIVIDAD DIGITAL SATELITAL, CON UN PROVEEDOR EXTERNO (MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE NIVEL 4).****Marco Jurídico Específico**

- **NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 4 DE JUNIO DE 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024.
Artículo 17. Fracciones I y II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (AHORA FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Gerencia de Mantenimiento de Terminales, numeral 7.

Objetivo Específico

Gestionar el mantenimiento proporcionado por un proveedor externo teniendo como sustento el Contrato de Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento o Licenciamiento y Garantías Extendidas para las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, que son concentradas para su reparación, por parte de las Gerencias Estatales en el Laboratorio de la GMT.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Mantenimiento de Terminales a través de la Coordinación de Mantenimiento, gestionará con un proveedor externo la aplicación del mantenimiento de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital.
2. La Coordinación de Mantenimiento durante la vigencia del contrato de prestación de servicios de soporte técnico y mantenimiento que se tenga contratado, realizará cada 30 días la gestión del mantenimiento de las ETT con un proveedor externo, para garantizar la operación de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital.

Áreas Responsables del Procedimiento**Gerencia de Mantenimiento de Terminales
Coordinación de Mantenimiento**

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

7.- Procedimiento de la Gestión del Mantenimiento de Estaciones Terrenas Terminales de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, con un Proveedor Externo (Mantenimiento Correctivo de Nivel 4).

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	01	Recibe de la Gerencia Estatal, de manera personal o por cualquier servicio de paquetería, los módulos dañados de las estaciones terrenas terminales (ETT), empacados apropiadamente y acompañados del formato denominado "Solicitud de Diagnóstico de Equipo" con número de clave TCM-2310-F01-19, debidamente requisitado por cada módulo.
	02	Gira instrucciones a los seis integrantes de la Coordinación de Mantenimiento, para que realice la gestión del mantenimiento de las ETT, con un proveedor externo.
COORDINADOR(A) DE MANTENIMIENTO	03	Recibe la instrucción y realiza mensualmente la gestión del mantenimiento de las ETT, con un proveedor externo.
	04	Inspecciona el estado físico de los módulos de las ETT recibidas y registra en la bitácora de entrada.
	05	Registra en la base de datos implementada para el control de los mismos, los módulos de las ETT recibidas.
	06	Realiza el acuse de recibo respectivo vía correo electrónico, a los (las) Coordinadores(as) Técnicos(as) de las Gerencias Estatales correspondientes.
	07	Revisa el estado operativo de cada módulo de las ETT recibidas y diagnóstica el tipo de falla que presentan, en un tiempo promedio de tres horas.
	08	Solicita en el NOC de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital (siempre y cuando se haya concentrado el Módem de la ETT), se comisione y después se decomisione el Módem, para ser verificado.
	09	Valida el diagnóstico de falla asentado en el formato denominado "Solicitud de Diagnóstico de Equipo" con número de clave TCM-2310-F01-19.
	10	Verifica si el contrato de Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento o Licenciamiento y Garantías Extendidas para las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, se encuentra vigente.
	11	No se encuentra vigente el contrato de Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento o Licenciamiento y Garantías Extendidas para las Estaciones Terrenas Terminales (ETT) de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital. Regresa a la actividad 10.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

7.- Procedimiento de la Gestión del Mantenimiento de Estaciones Terrenas Terminales de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, con un Proveedor Externo (Mantenimiento Correctivo de Nivel 4).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE MANTENIMIENTO	12	Sí se encuentra vigente el contrato, realiza el trámite de envío a reparación con el proveedor respectivo, de los módulos dañados de las ETT, bajo el amparo del contrato de Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento o Licenciamiento y Garantías Extendidas de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, que se tenga vigente.
	13	Efectúa la entrega al proveedor en las instalaciones de FINABIEN, de los módulos de las ETT a reparar, de conformidad con el procedimiento establecido.
	14	Recibe en las instalaciones de FINABIEN por parte del proveedor, los módulos de las ETT una vez reparadas, de conformidad con el procedimiento establecido.
	15	Realiza validación de pruebas de funcionalidad y técnicas para verificar el desempeño operativo de los módulos de las ETT reparadas por el proveedor.
	16	No funciona bien, realiza la devolución al proveedor, de los módulos de las ETT que presentan daño o que no cumplen los parámetros técnicos de operación. Regresa a la actividad 13.
	17	Sí funciona bien, empaqueta debidamente los módulos de las ETT reparadas para su transportación y devolución a las Gerencias Estatales respectivas, rotulando cada paquete apropiadamente.
	18	Gestiona a través del Sistema de Mesa de Servicios FINABIEN, el envío de los módulos de las ETT reparadas, a las Gerencias Estatales, por medio del servicio de paquetería Mex-post.
	19	Envía vía correo electrónico a los (las) Coordinadores(as) Técnicos(as) de las Gerencias Estatales, la relación de los módulos de las ETT reparadas que fueron remitidos (Recibo Global).
	20	Guarda y custodia en la base de datos para su control, toda la información derivada de las acciones realizadas para la devolución de módulos de las ETT reparadas.
	21	Guarda y custodia los formatos de "Solicitud de Diagnóstico de Equipo" con número de clave TCM-2310-F01-19 y "Recibo Global" en los expedientes respectivos.
	22	Recibe vía correo electrónico, por parte del Coordinador(a) Técnico(a) de la Gerencia Estatal correspondiente, el acuse de recibo respectivo de los módulos de las ETT reparadas.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

7.- Procedimiento de la Gestión del Mantenimiento de Estaciones Terrenas Terminales de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, con un Proveedor Externo (Mantenimiento Correctivo de Nivel 4).

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR(A) DE MANTENIMIENTO	23	Elabora mensualmente el informe de las ETT reparadas con un proveedor externo y lo entrega a la GMT.
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	24	Recibe y valida el informe mensual de las ETT reparadas con un proveedor externo, verifica y lo integra al indicador de Programas Anuales de trabajo.
	25	Guarda y Custodia informe mensual e indicador.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

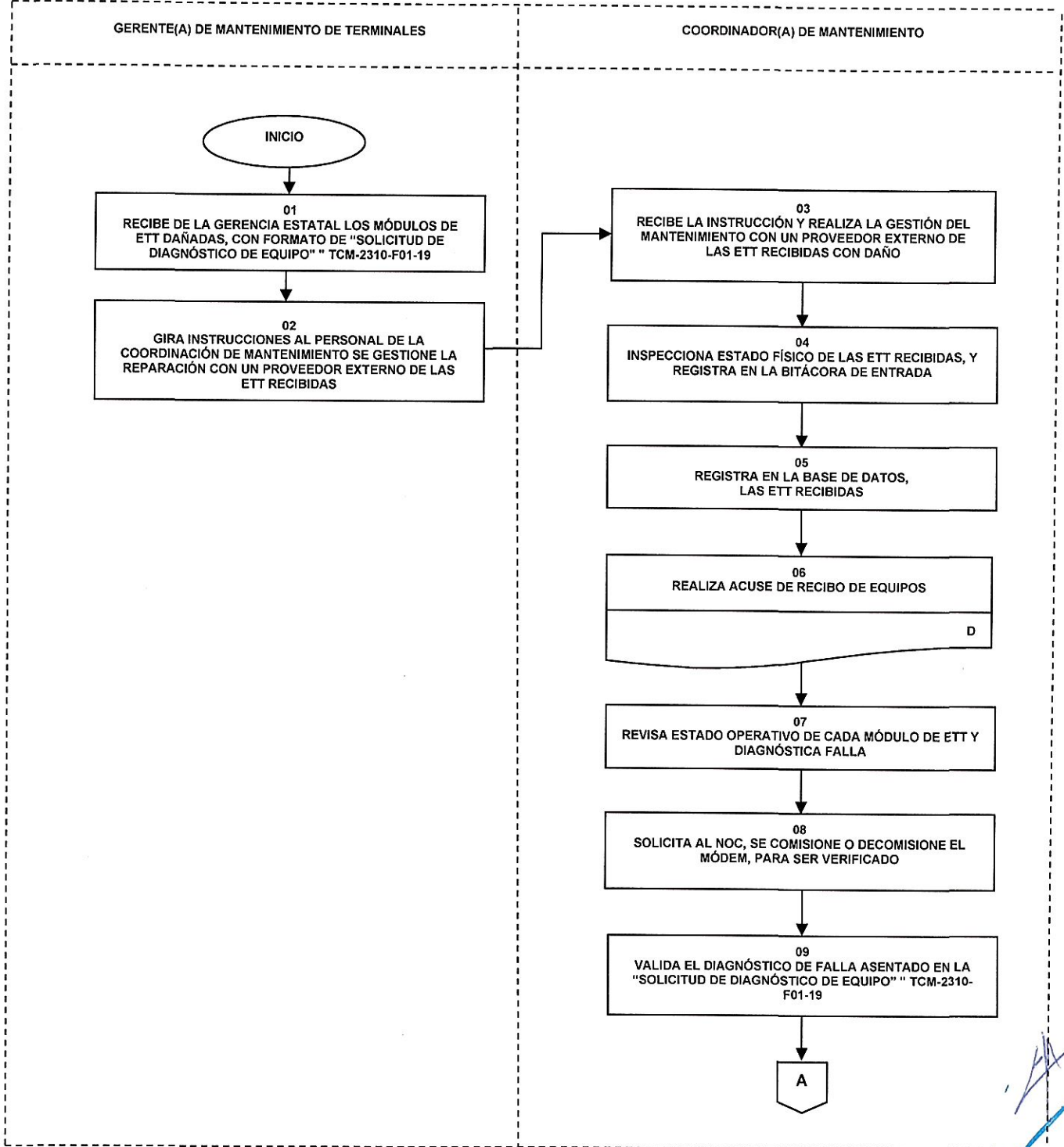
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

7.- Procedimiento de la Gestión del Mantenimiento de Estaciones Terrenas Terminales de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, con un Proveedor Externo (Mantenimiento Correctivo de Nivel 4).



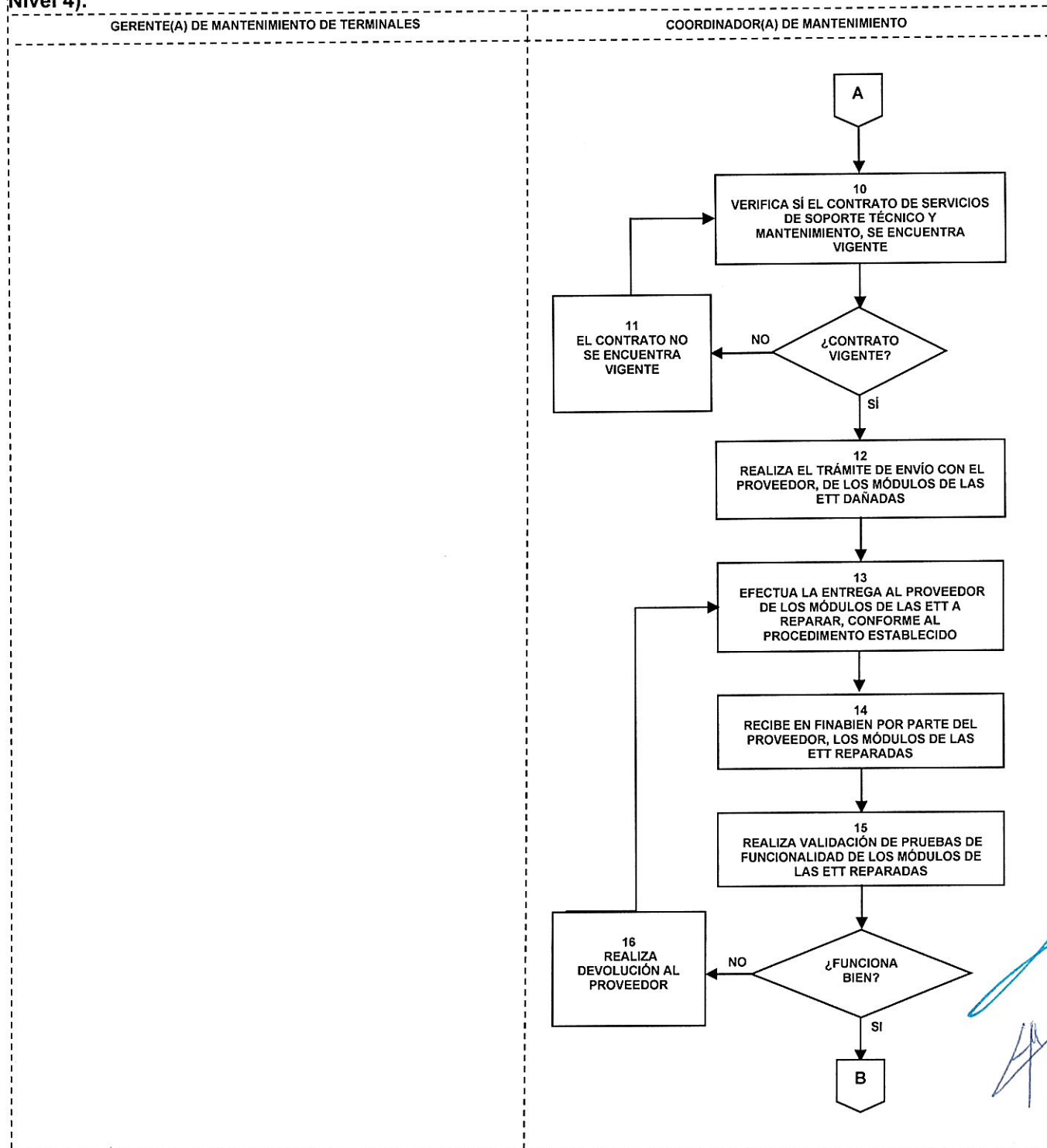
Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

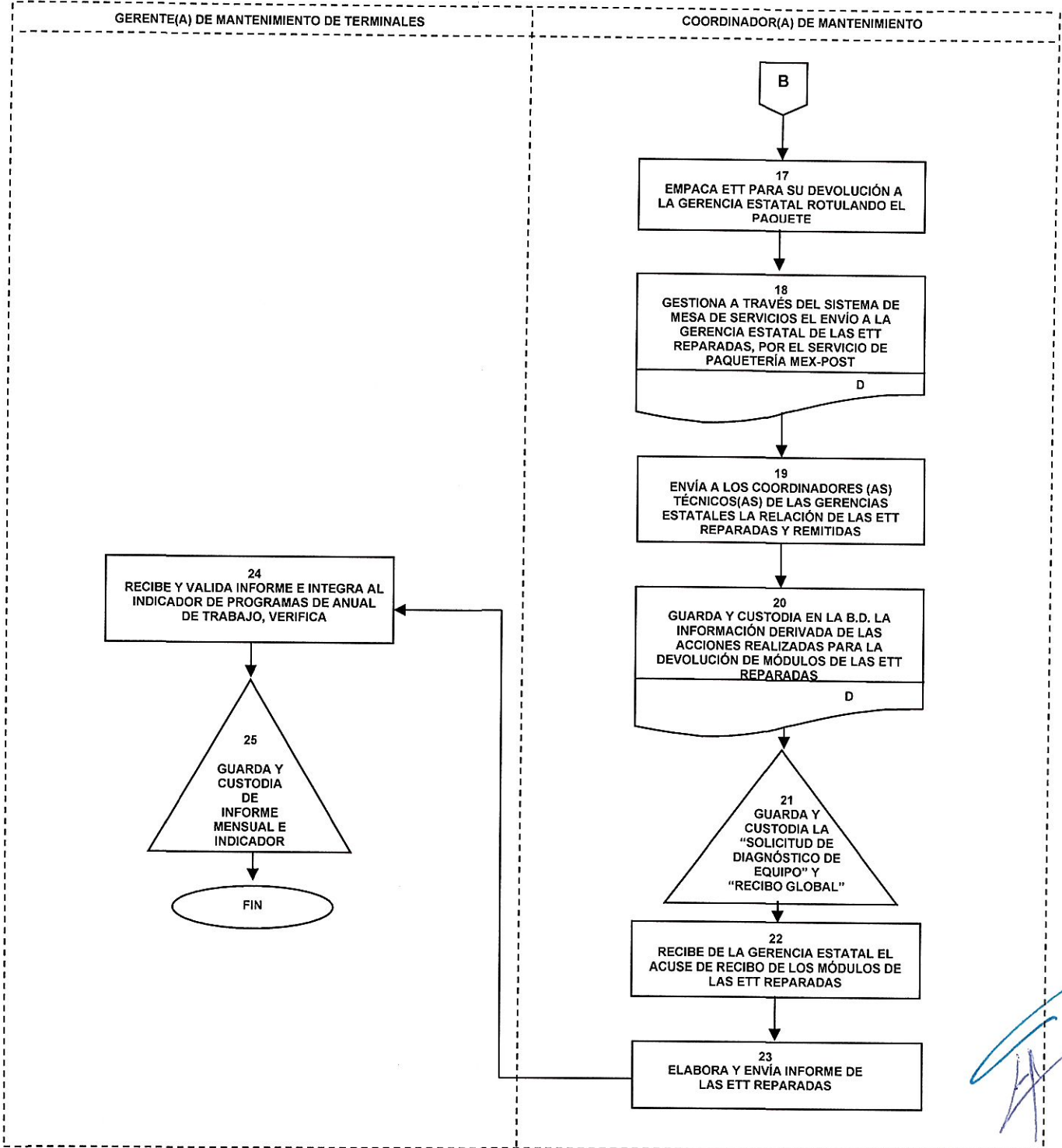
7.- Procedimiento de la Gestión del Mantenimiento de Estaciones Terrenas Terminales de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, con un Proveedor Externo (Mantenimiento Correctivo de Nivel 4).



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

7.- Procedimiento de la Gestión del Mantenimiento de Estaciones Terrenas Terminales de Programas de Telefonía Rural y Conectividad Digital Satelital, con un Proveedor Externo (Mantenimiento Correctivo de Nivel 4).



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****8.- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE RADICACIÓN FORÁNEA DE RECURSOS.****Marco Jurídico Específico.**

- **NOTA ACLARATORIA AL ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 4 DE JUNIO DE 2025.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE FINANCIERA PARA EL BIENESTAR.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2024.
Artículo 17. Fracciones I y II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (ACTUAL FINANCIERA PARA EL BIENESTAR).**
Publicado en la Normateca Interna de Financiera para el Bienestar el 11 de agosto de 2022.
Gerencia de Mantenimiento de Terminales, numeral 10 y 12

Objetivo Específico

Gestionar, dar seguimiento y registrar las radicaciones foráneas de recursos presupuestales, que son requeridos para dar atención a los reportes de Programas de Telefonía Rural Satelital y Conectividad Digital Satelital.

Políticas Específicas

1. La Gerencia de Mantenimiento de Terminales, a través de la Coordinación de Operación Financiera y Logística de Servicios, será responsable de enviar a las Gerencias Estatales la relación de estaciones terrenas terminales (ETT) de Programas de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros, de acuerdo a los reportes de falla, solicitudes de reubicaciones y solicitud de retiros, para que elaboren y definan el Cronograma de Trabajo de la Red de Telefonía Rural Satelital.
2. La Coordinación de Operación Financiera y Logística de Servicios, realizará la gestión, seguimiento y registro de las radicaciones foráneas de recursos presupuestales, que son requeridos para dar atención a los reportes de Programas de Mantenimiento, Reubicaciones y/o Retiros, de estaciones terrenas terminales (ETT) de Telefonía Rural Satelital, de acuerdo al Cronograma de Trabajo definido con base a los sitios a atender. (5 días hábiles)
3. La Coordinación de Operación Financiera y Logística de Servicios será responsable de registrar las radicaciones realizadas a cada una de las Gerencias Estatales y gestionar la solicitud mensual respectiva.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Mantenimiento de Terminales.
Coordinación de Operación Financiera y Logística de Servicios.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**
8.- Procedimiento de Gestión, Seguimiento y Registro de Radicación Foránea de Recursos.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	01	Envía mediante correo electrónico a la Gerencia Estatal la relación de ETT que se incluirán en programas de mantenimiento, para que elaboren y definan el cronograma de trabajo (1 día)
	02	Recibe de la Gerencia Estatal los Cronogramas de Trabajo de Programas de Mantenimiento y Reubicaciones, así como la Programación Mensual de Radicación de Recursos Presupuestales, y gira instrucciones a la Coordinación de Operación Financiera y Logística de Servicios para su atención.
COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN FINANCIERA Y LOGÍSTICA DE SERVICIOS	03	Recibe la información, y analiza los requerimientos que integran la Programación Mensual de Radicación de Recursos Presupuestales, y elabora el oficio y tabla desglosada por cada Gerencia Estatal, con firma del Director(a), Subdirector(a) y Gerente(a) del Área para solicitar al Subdirector(a) de Presupuesto y Contabilidad la autorización y dispersión de los recursos a cada Gerencia Estatal. (1 día)
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	04	Valida y autoriza el oficio para solicitar al Subdirector(a) de Presupuesto y Contabilidad la autorización y dispersión de los recursos a cada Gerencia Estatal, y gira instrucciones a la Coordinación de Operación Financiera y Logística de Servicios para su gestión.
COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN FINANCIERA Y LOGÍSTICA DE SERVICIOS	05	Gestiona el oficio dirigido a la Subdirección de Presupuesto y Contabilidad de Programación Mensual de Radicación de Recursos presupuestales. (1 día)
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	06	Instruye al Coordinador(a) de Operación Financiera y Logística de Servicios, para que registre las radicaciones que se realicen a cada Gerencia Estatal.
COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN FINANCIERA Y LOGÍSTICA DE SERVICIOS	07	Realiza la conciliación de recursos y elabora informe en caso de que existan diferencias.
COORDINADOR(A) DE OPERACIÓN FINANCIERA Y LOGÍSTICA DE SERVICIOS	08	Confirma vía telefónica y mediante correo electrónico con la Gerencia Estatal que efectivamente les hayan radicado los recursos autorizados por parte de la Gerencia de Presupuesto. (1 día)

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

8.- Procedimiento de Gestión, Seguimiento y Registro de Radicación Foránea de Recursos.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE(A) DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	09	Registra las radicaciones realizadas a cada una de las Gerencias Estatales y procede a elaborar el informe mensual respectivo. (1 día)
	10	Envía informe mensual de radicaciones al Gerente(a) de Mantenimiento de Terminales para su validación.
	11	Recibe y valida informe mensual de radicaciones.
	12	Guarda y custodia el informe mensual de radicaciones.

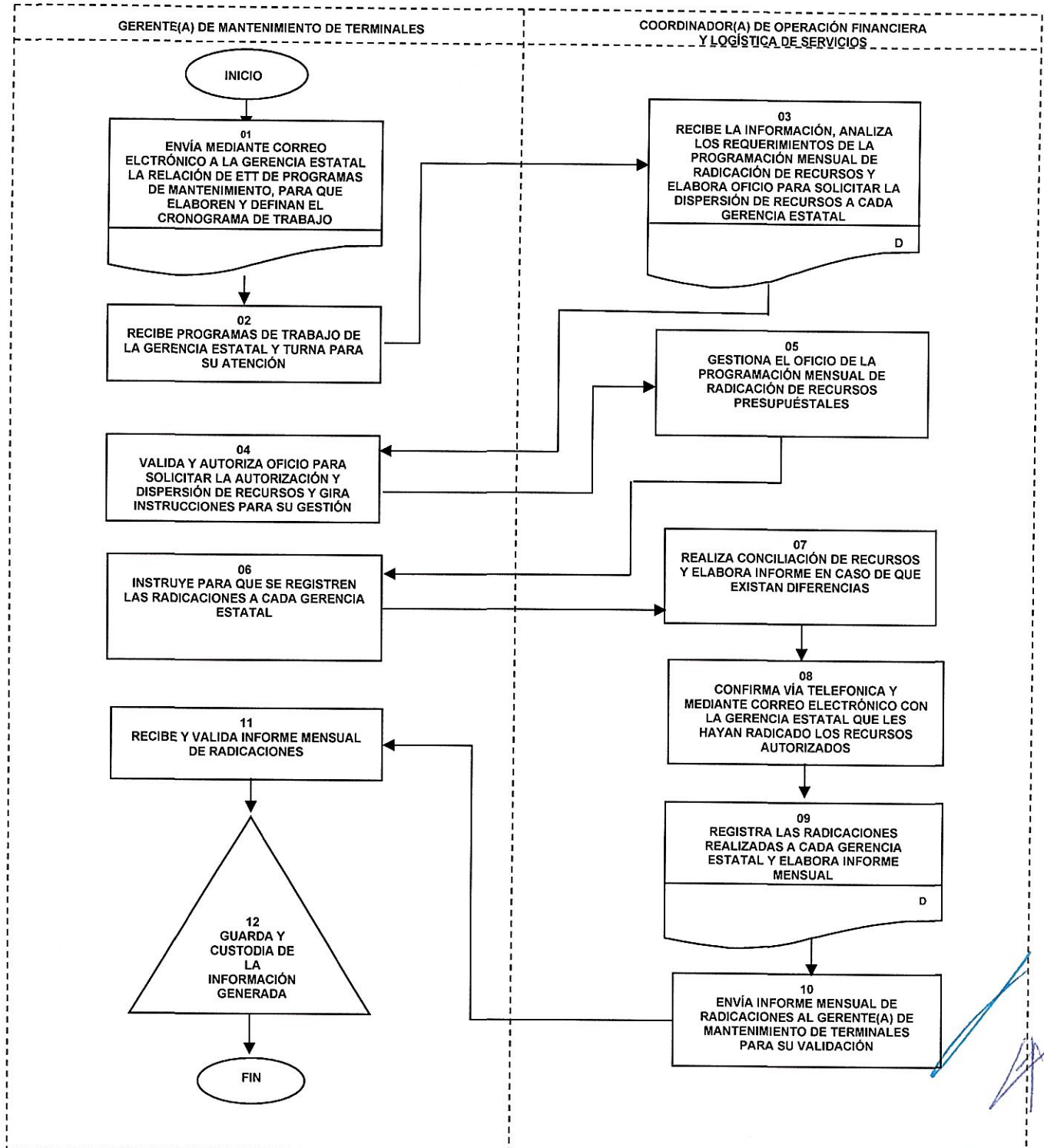
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

8.- Procedimiento de Gestión, Seguimiento y Registro de Radicación Foránea de Recursos.



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****ANEXOS**

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ANTENA	DISPOSITIVO QUE TRANSMITE Y/O RECIBE SEÑALES ELECTROMAGNÉTICAS.
ACTA DE M.P.	ACTA ADMINISTRATIVA REALIZADA ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO EN DONDE QUEDAN ASENTADOS LOS HECHOS SUCEDIDOS RELATADOS POR EL RESPONSABLE DEL SITIO Y/O ATR, ANTE EL ROBO, ACTO VANDÁLICO Y/O DESASTRE NATURAL.
ACTA DE RECEPCION DE LAS ETT	DOCUMENTO QUE CONTIENE LA CANTIDAD FISICA DE ETT QUE ENTREGA EL PROVEEDOR EN LAS GERENCIAS ESTATALES DE FINABIEN. SE CONSIDERA UN DOCUMENTO EXTERNO DADO QUE ES PROPIEDAD DEL PROVEEDOR.
ÁREA EJECUTIVA DE TELECOMUNICACIONES GOBIERNO FEDERAL	ÁREA DE TELECOMUNICACIONES QUE REALIZA LAS FUNCIONES ASIGNADAS DEL PODER EJECUTIVO DE LA FEDERACIÓN.
ATR	AGENTE TELEFÓNICO RURAL.
BASE DE DATOS	CONJUNTO DE DATOS ALMACENADOS SISTEMÁTICAMENTE PARA SU POSTERIOR USO.
BRIGADA	GRUPO DE TÉCNICOS EN CAMPO.
CAT	CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.
CIAC	CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES PARA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN DE REPORTES DE FALLA DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADO POR LA DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT, COMPUESTO POR 3 NIVELES DE ATENCIÓN: CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 1, CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 2 Y CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 3.
CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 1	ATENCIÓN PRIMARIA A REPORTES DE FALLA Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD DIGITAL SATELITAL, QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.
CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 2	ATENCIÓN ESPECIALIZADA A REPORTES DE FALLA Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD DIGITAL SATELITAL, QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.
CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 3	ATENCIÓN TÉCNICA ESPECIALIZADA DADA A UN REPORTE DE FALLA POR UN PROVEEDOR DE SERVICIO O BRIGADA TÉCNICA DE FINABIEN, CUYA ATENCIÓN ES DE MANERA PRESENCIAL.
COORDENADAS LATITUD Y LONGITUD	POSICIÓN GEOGRÁFICA DE UN PUNTO TERRESTRE.
CONECTIVIDAD DIGITAL SATELITAL	ES UN SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES QUE UTILIZA RECURSO SATELITAL.
DECOMISIONE	ACCIÓN DE DECOMISIONAR EN EL NOC DE PROGRAMAS DE CONECTIVIDAD DIGITAL SATELITAL, QUE CONSISTE EN VERIFICAR EL ESTATUS DE UN VSAT_ID ASOCIADO A UN MÓDEM.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ETT	ESTACIÓN TERRENA TERMINAL. EQUIPO DE TELECOMUNICACION SATELITAL, COMPUESTO POR ANTENA, RADIO Y MODEM QUE UTILIZA EL USUARIO FINAL PARA TRANSMITIR O RECIBIR SEÑALES DE LOS SERVICIOS SATELITALES DE ACCESO A INTERNET; O ANTENA, RADIO, MODEM Y TELÉFONO IP QUE UTILIZA EL USUARIO FINAL PARA REALIZAR O RECIBIR LLAMADAS TELEFÓNICAS VÍA SATELITE.
EQUIPO TERMINAL	EQUIPO TERMINAL SATELITAL QUE PUEDE SER TERRESTRE O AÉREO.
ESTACIONES TERRENAS TERMINALES	SISTEMA SATELITAL INSTALADO EN UN SITIO PREVIAMENTE ASIGNADO. VER DEFINICIÓN ETT.
GASST	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y TELECOMUNICACIONES.
IDU	INDOOR UNIT QUE CONSTA DE MODEM Y ELIMINADOR O FUENTE DE PODER.
INSTITUCIONES MÉDICAS OFICIALES	CRUZ ROJA, IMSS, ISSSTE, SSA.
INTERNET PARA TODOS	PROGRAMA QUE HACE POSIBLE LA INTEGRACIÓN DE LA POBLACIÓN A LA TECNOLOGÍA DE INTERNET Y TELEFONÍA MÓVIL EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL, EXTENDIENDO LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y ASEGURANDO LA POSIBILIDAD DE LLEVAR TODOS LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL DIRECTAMENTE A LAS Y LOS BENEFICIARIOS.
LNB	EQUIPO AMPLIFICADOR DE BAJO RUIDO.
MCN3	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE NIVEL 3. PROPORCIONADO EN EL LABORATORIO DE MANTENIMIENTO DE LA GMT CON UNA MÍNIMA INTERVENCIÓN.
MCN4	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE NIVEL 4. PROPORCIONADO POR UN PROVEEDOR AUTORIZADO, PREVIAMENTE CONTRATADO POR LA SICT O FINABIEN, A LAS ESTACIONES TERRENAS TERMINALES (ETT) DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD DIGITAL SATELITAL CON DAÑO SEVERO.
MEXSAT	ES UN SISTEMA DE SATELITES DEL GOBIERNO MEXICANO.
MODEM	MODULADOR-DEMULADOR
NOC	NETWORK OPERATION CENTER: ES EL CENTRO DE OPERACIÓN DE LA RED EN DONDE SE EFECTUA EL CONTROL Y EL MONITOREO DE LAS REDES DEL PROYECTO CONECTIVIDAD DIGITAL SATELITAL.
ODU	OUTDOOR UNIT QUE CONSTA DE AMPLIFICADOR O RADIO Y LNB.
PAAAS-PAOP	PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS-PROGRAMA ANUAL DE OBRA PÚBLICA.
PRE-CIERRE	NOTIFICACIÓN VÍA SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES QUE REALIZAN LAS ÁREAS DE INGENIERÍA (NIVEL DE ATENCIÓN 2), UNA VEZ QUE SE SOLUCIONA LA FALLA.
PROGRAMA DE CONECTIVIDAD.	PROGRAMA FEDERAL QUE "GARANTIZA EL DERECHO DE

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

DIGITAL SATELITAL	ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, INCLUIDO EL DE BANDA ANCHA E INTERNET."
PROVEEDOR	PRESTADOR DE UN SERVICIO.
RECIBO GLOBAL	DOCUMENTO FIRMADO EN EL QUE SE MANIFIESTA LA ENTREGA O ENVÍO DE LOS MÓDULOS DE LAS ETT EN ESTADO OPERATIVO, A CADA GERENCIA ESTATAL.
RED SATELITAL	RED QUE PROPORCIONA LAS FACILIDADES PARA TRANSMISIÓN Y RECEPCIÓN DEL TRÁFICO DE COMUNICACIONES, A TRAVÉS DE UN SISTEMA SATELITAL.
SEROFA	SISTEMA DE ESTADÍSTICAS Y DE RESULTADOS OPERATIVOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS.
SIAC	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES.
SICT	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.
SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES	SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE ABARCA FUNCIONES COMO LA RECEPCIÓN, REGISTRO, ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE REPORTES DE FALLA, DONDE A TRAVÉS DE DIFERENTES APLICATIVOS PUEDE ATENDER BAJO ESTE CONTEXTO, DIFERENTES SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.
USUARIO FINAL	PERSONA FÍSICA O MORAL QUE UTILIZA UN SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.
VSAT	POR SUS SIGLAS EN INGLÉS TERMINAL DE APERTURA MUY PEQUEÑA.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

FORMATOS

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

SOLICITUD DE DIAGNOSTICO DE EQUIPO

VSAT ID:		REPORTE: (MESA DE AYUDA)	FOLIO: (LABORATORIO)
ENTIDAD:			
MUNICIPIO:			
LOCALIDAD:			
DENOMINACION DEL SITIO:			
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO :	EQUIPO SINIESTRADO	EQUIPO PARA GARANTIA	EQUIPO PARA MCN3-MCN4

MODULO		NO. DE SERIE				No. DE PARTE	
ODU	AMPLIFICADOR						
	LNB						
	CORNETA	SI () NO ()					
IDU	MÓDEM						
	ELIMINADOR						
	TELÉFONO I .P.						
	ACCESORIOS	AURICULAR Y CABLE DE ESPIRAL SI () NO ()	BASE PEDESTAL SI () NO ()	ELIMINADOR SI () NO ()	CABLE UTP SI () NO ()	CORDON DE ENERGIA SI () NO ()	
OTROS							

FALLA REPORTADA POR EL USUARIO	

ENTREGA

RECIBE

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

FECHA: _____ HORA: _____

FECHA: _____ HORA: _____

FINABIEN
 Enviar a: Gerencia de Mantenimiento de Terminales;
 Ubicación : Centro Telecomm I ,
 Av. de las Telecomunicaciones S/N, Col. Leyes de Reforma Iztapalapa, D.F. C.P. 09310, Edif. 'F' Planta baja
 Tel: 01 (55) 5090 1100 exts: 4495, 4542, 4743 y 4486

FMT-RED11K V.0 / Hoja 1

Área emisora GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	Fecha de Modificación SEPTIEMBRE DE 2026
---	---

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

SOLICITUD DE DIAGNOSTICO DE EQUIPO

VSAT ID:	1	REPORTE: (MESA DE AYUDA)	2	FOLIO: (LABORATORIO)	3
ENTIDAD:	4				
MUNICIPIO:	5				
LOCALIDAD:	6				
DENOMINACION DEL SITIO:	7				
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	8	EQUIPO SINIESTRADO	EQUIPO PARA GARANTIA	EQUIPO PARA MCN3-MCN4	

MODULO		NO. DE SERIE				No. DE PARTE	
ODU	AMPLIFICADOR	9				10	
	LNB	11					
	CORNETA	12 SI () NO ()					
IDU	MÓDEM	13					
	ELIMINADOR	14					
	TELÉFONO I.P.	15					
	ACCESORIOS	16	AURICULAR Y CABLE DE ESPIRAL SI () NO ()	BASE PEDESTAL SI () NO ()	ELIMINADOR SI () NO ()	CABLE UTP SI () NO ()	CORDON DE ENERGIA SI () NO ()
OTROS		17					

FALLA REPORTADA POR EL USUARIO	
18	

ENTREGA

RECIBE

19

20

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

FECHA: HORA:

FECHA: HORA:

FINABIEN
Enviar a: Gerencia de Mantenimiento de Terminales;
Ubicación: Centro Telecom I,
Av. de las Telecomunicaciones S/N, Col. Leyes de Reforma Iztapalapa, D.F. C.P. 09310, Edif. 'F' Planta baja
Tel: 01 (55) 5090 1100 exts: 4495, 4542, 4743 y 4486

FMT-RED11K V.0 / Hoja 1

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**
**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO FB-3310-F01-26
DE "SOLICITUD DE DIAGNÓSTICO DE EQUIPO"**

Los siguientes campos deberán ser llenados por el personal de las Gerencias Estatales (G.E.), de acuerdo con la información con la que cuentan, llenando un formato por cada módulo enviado a reparar:

No.	Nombre del campo	Descripción
1	VSAT ID	Etiqueta compuesta por ocho caracteres, una o dos letras y siete o seis dígitos, que se le asigna a cada sitio o localidad de telefonía rural.
2	REPORTE	Es el número de reporte de cinco dígitos que se levantó en el Centro Integral de Atención a Usuarios (CIAC).
4, 5 y 6	ENTIDAD, MUNICIPIO Y LOCALIDAD	Ubicación de donde se retiraron los equipos de la estación terrena terminal (ETT) a reparar.
7	DENOMINACIÓN DEL SITIO	Nombre de la comunidad beneficiada con el servicio de Internet para Todos.
8	CLASIFICACIÓN DEL EQUIPO	Equipo siniestrado: La Gerencia Estatal deberá señalar con una "X" este recuadro, si el equipo que están enviando a reparación, fue retirado del sitio debido a daño provocado por siniestro. Los casos de siniestro son: Robo o desaparición del equipo, daño por variaciones de voltaje en la línea de alimentación de C.A., descarga atmosférica por rayos o tormentas eléctricas, daños causados por desastres naturales (tales como inundaciones, huracanes, lluvias, vientos, erupciones volcánicas, etc.). Para iniciar el trámite de indemnización del siniestro, es indispensable que la Gerencia Estatal remita por oficio a la Gerencia de Servicios Generales, Mantenimiento y Seguros Patrimoniales, la siguiente documentación, una vez ocurrido el siniestro: a) Original de la Denuncia de Hechos ante el Ministerio Público, Original del Acta Circunstanciada de Hechos y Copia del Acta de Entrega-Recepción de equipos a la localidad, para los casos de robo y desaparición de los equipos; b) Original del Acta Circunstanciada de Hechos y Copia del Acta de Entrega-Recepción de equipos a la localidad, para los casos de equipos dañados por variaciones de voltaje, descargas atmosféricas y desastres naturales.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

No.	Nombre del campo	Descripción
9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17	ODU (AMPLIFICADOR, LNB Y CORNETA), IDU (MÓDEM Y ELIMINADOR), APARATO TELEFÓNICO (TELÉFONO IP, AURICULAR, BASE PEDESTAL, ELIMINADOR, CABLE UTP Y CABLE ESPIRAL) Y OTROS (ILC, PANEL SOLAR, ETC.)	Según el caso, registrar el número de serie y número de parte del módulo de la ETT que es enviado a reparar (llenando un formato por cada módulo): Módulo ODU: Equipo que consta de amplificador o radio con número de serie de 12 dígitos, un LNB con número de serie de 6 o 12 caracteres; la corneta, forma parte de la antena, no del amplificador y no cuenta con número de serie, se selecciona "SI" si la Gerencia Estatal envía este módulo y "NO" en caso contrario. Módulo IDU: Equipo que consta de módem con número de serie de 18 caracteres alfanuméricos, y eliminador o fuente de poder, tiene un número de serie de 14 o 18 caracteres. Aparato telefónico: Equipo que consta de teléfono IP, auricular, base pedestal, eliminador, cable UTP y cable retráctil; el número de serie del teléfono consta de 16 caracteres. Los números de parte de todos los módulos constan de 11 caracteres con formato de 7 dígitos - 4 dígitos.
18	FALLA REPORTADA POR EL USUARIO	Describir el diagnóstico de la falla de acuerdo al resultado de la evaluación operativa realizada por el personal técnico de la Gerencia Estatal, y que la Coordinación de Mantenimiento ratificará o rectificará.
19	ENTREGA, NOMBRE Y FIRMA, Y FECHA Y HORA	Asentar el nombre y firma de la persona que envía el equipo a reparación, así como la fecha y hora de envío.

Los siguientes campos deberán ser llenados por el personal de la Coordinación de Mantenimiento, una vez que es recibido el equipo a reparar, acompañado de su formato respectivo:

No.	Nombre del campo	Descripción
3	FOLIO	Es un número consecutivo que asigna la Coordinación de Mantenimiento anualmente, al equipo que es recibido para su reparación.
8	CLASIFICACIÓN DEL EQUIPO	Equipo para garantía o Equipo para MCN3-MCN4: La Coordinación de Mantenimiento deberá señalar con una "X" estos recuadros, según sea el caso, después de haber verificado si el equipo que se está recibiendo para reparación, cuenta con la garantía respectiva.
20	RECIBE, NOMBRE Y FIRMA; FECHA Y HORA	Asentar el nombre y firma de la persona que recibe el equipo para reparación, así como la fecha y hora de recepción.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

INDICADORES

DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT
SUBDIRECCIÓN DE INGENIERIA Y TELECOMUNICACIONES
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES
AÑO

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Porcentaje de equipos diagnosticados aplicando el MCN3, respecto del total de equipos recibidos	Incrementar el porcentaje de estaciones terrenas terminales (ETT) diagnosticadas, aplicando el MCN3	(No. de solicitudes de diagnóstico de equipo atendidas cada mes, aplicando el MCN3 / No. Total de solicitudes de diagnóstico de equipo recibidas mensualmente) * 100	Mensual	Lograr un estándar de eficacia del 90% en el MCN3

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DE PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE DIAGNÓSTICO DE EQUIPO ATENDIDAS APLICANDO EL MCN3, RESPECTO DEL TOTAL DE SOLICITUDES DE DIAGNÓSTICO DE EQUIPO RECIBIDAS	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE ESTÁNDAR DE EFICACIA														90%
NUMERADOR														
DENOMINADOR														

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**

**DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT
SUBDIRECCIÓN DE INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES
AÑO**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
INDICE DE REPORTES ATENDIBLES	DAR SOLUCIÓN A REPORTES DE FALLA EN CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 1	NUM. DE REPORTES SOLUCIONADOS MENSUALMENTE POR OPERADORES DEL CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 1/ NUM. TOTAL DE REPORTES DE FALLA RECIBIDOS MENSUALMENTE	MENSUAL	55%

CUADRO-REPORTES PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

CONTROL DEL PORCENTAJE DE REPORTES ATENDIBLES	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
INDICE DE REPORTES ATENDIBLES														55%
NUMERADOR														
DENOMINADOR														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA Gerente(a) de Mantenimiento de Terminales	NOMBRE Y FIRMA Subdirector(a) de Ingeniería y Telecomunicaciones	NOMBRE Y FIRMA Director(a) de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat

Area emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**
**NÚMERO:
FB-3310-D01-26**
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
PRIMER REGISTRO 29 AGOSTO DE 2003	ING. CARLOS GARCÍA VILLEDA ENC. DE LA GERENCIA DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TERMINALES (GIMT)	ING. CARLOS VALDÉS FLORES SUBDIRECTOR TÉCNICO DE COMUNICACIÓN MÓVIL Y RURAL	ING. JOSÉ SALAZAR ILARREGUI RUFINO DIRECTOR TÉCNICO
MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN			
1. ELABORACIÓN Y REGISTRO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GIMT			
PRIMERA ACTUALIZACIÓN 27 MAYO 2005	ING. JOSÉ LUIS ECHANDI AGUILAR GERENTE DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TERMINALES	ING. MAURICIO ÁVILA GONZÁLEZ SUBDIRECTOR TÉCNICO DE COMUNICACIÓN MÓVIL Y RURAL	DIRECTOR TÉCNICO
MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN			
1. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICIO NO. 5000.-100/05, 05/ENE/05			
SEGUNDA ACTUALIZACIÓN 13 JUNIO 2008	ING. SERGIO MEDINA GONZÁLEZ ENC. DE LA GERENCIA DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TERMINALES	ING. MAURICIO ÁVILA GONZÁLEZ SUBDIRECTOR TÉCNICO DE COMUNICACIÓN MÓVIL Y RURAL	ING. PEDRO VALDÉS PÉREZ DIRECTOR TÉCNICO
MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN			
1. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICIO NO. 5000.-054/08, 21/ENE/08			
TERCERA ACTUALIZACIÓN JUNIO DE 2016	GERENTE DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TERMINALES ING. SERGIO A. MEDINA GONZÁLEZ	SUBDIRECTOR DE COMUNICACIÓN MÓVIL Y RURAL SATELITAL ING. GILBERTO VELÁZQUEZ GÓMEZ	DIRECTOR TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT ING. MAURICIO ÁVILA GONZÁLEZ
Área emisora		Fecha de Modificación	
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES		SEPTIEMBRE DE 2026	

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

1. El presente documento sustituye al "Manual de procedimientos" de la Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales" TCM-2202-D01-08 con número de registro 207 No. de modificación 2 de fecha 23 de junio de 2008.

En virtud del término de vida útil y desorbitación del satélite Solidaridad II, las Terminales Telefónicas Satelitales en banda "L" dejaron de operar a partir de noviembre de 2013, lo que conlleva a la obsolescencia de las mismas.

CUARTA ACTUALIZACIÓN AGOSTO 2022	GERENTE DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES (GMT) ING. SERGIO A. MEDINA GONZÁLEZ	SUBDIRECTOR DE INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES (SIT) ING. EFRÉN MARTÍNEZ LEGORRETA	DIRECTOR DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT (DRTM) DAVID GUERRERO RUBIO
---	--	---	--

MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

Modificación de Forma:

- Conforme al Estatuto Orgánica publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 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 los oficios: SSFP/408/1091/2018 y SSFP/408/DGOR/1427/2018 con vigencia organizacional, de fecha 11 de septiembre de 2018, y nueva actualización y autorización de la Estructura Orgánica mediante el oficio número SRCI/UPRH/0510/2021 de fecha 18 de junio de 2021 con vigencia organizacional desde el 01 de enero de 2021.
- Cambio de denominación: de Gerencia de instalación y mantenimiento de terminales, a Gerencia de Mantenimiento de Terminales.

Actualización:
CUADRO DE IDENTIFICACIÓN

Se modifica: En forma general los datos.

- Portada: de Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales a Gerencia de Mantenimiento de Terminales.

AUTORIZACIÓN OFICIAL

Se modifica: En forma general los datos.

AUTORIZÓ:

Nombre del Director de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.



Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**NÚMERO:**
FB-3310-D01-26

- Se modifican el encabezado (nombre del documento: Manual de Procedimientos de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales y Número: TCM-2310-D01-22) y pie de página (Área Emisora: Gerencia de Mantenimiento de Terminales. Fecha de elaboración: agosto de 2022).

Estructura Orgánica

- Se elimina de la Estructura Orgánica la Coordinación de Instalación de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales, por lo que sus funciones se asignan a la Coordinación de Análisis de Desempeño Operativo.

Modifica:

- En el Índice la cantidad de procedimientos de 13 a 11, dado que se fusionan dos procedimientos (procedimientos 7 y 8) en el entendido de que se realizan las mismas actividades, y se forma el procedimiento 5; y

Eliminan Procedimientos:

- Dos procedimientos (procedimientos 3 y 4) derivado de que se deja de enviar a la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, el reporte operativo de análisis de desempeño (RADO) de las Estaciones Terrenas Terminales de la Red 23, las cuales dejaron de operar en 2018, y también la parte de Estaciones Terrenas Terminales de la Red 11K que de igual forma dejaron de operar.

Marco Jurídico

- Actualización de las fechas de modificación conforme al Diario Oficial de la Federación.
- Eliminación de Disposiciones legales duplicadas.
- Agregaciones de Disposiciones legales

OBJETIVO GENERAL

- Se actualizó y se modificó conforme cambios de denominaciones de Secretaría de Comunicaciones y Transportes por Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes (SICT).

POLITICAS GENERALES

- Se actualizó, modificó y se eliminó el termino TTS y se agregó el termino GID, por lo que la redacción de la política queda como: "La Gerencia de Mantenimiento de Terminales (GMT) a través de sus Coordinaciones se dará a la tarea de dar continuidad a los servicios de acceso a Internet y telefonía rural que se proporcionan en los sitios GID y localidades rurales, respectivamente."

Eliminación:**Apartado Anexos**

- Las Guías Técnicas Operativas I y II "Especificaciones y Recomendaciones de Operación del Equipo Satelital de la Red 23 del Programa Nacional México Conectado" y "Guía Técnica Operativa II, "Especificaciones y Recomendaciones de Operación del Equipo Satelital de la Red Complementaria 11K del Programa Nacional México Conectado", respectivamente; se eliminan del manual por el termino de vida útil de las Estaciones Terrenas Terminales, de ambas redes.

PROCEDIMIENTOS:

- Se realizaron modificaciones, actualizaciones y eliminaciones de los procedimientos conforme al análisis de reingeniería de procedimientos y actividades, debido a la eliminación de la función de "Instalación" en el Manual de Procedimientos de la Gerencias de Mantenimiento de Terminales, considerando sus Marco Jurídicos específicos, Objetivos específicos, Políticas específicas,

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES

NÚMERO:
FB-3310-D01-26

redefiniendo las áreas responsables de los procedimientos, así como también la descripción de actividades incluyendo sus tramos de control, tiempos de ejecución de las actividades, y los tramos de control de guarda y custodia de la información en los sistemas automatizados y/o documentos físicos.

GLOSARIO DE TERMINOS

- Se actualizó y eliminando los siguientes términos que ya no son aplicables a los procedimientos operativos de esta cuarta actualización y son: BONIFICACIÓN, CAC, CCD, CSIC, FIDEICOMISO, MÉXICO CONECTADO, RADO; se agregan los siguientes términos que son aplicables a los procedimientos operativos de esta cuarta actualización y son: ACTA DE RECEPCIÓN DE LAS ETT, ACTA ORIGINAL DE LA CONCILIACIÓN DE DEDUCTIVAS Y/O BACKLOG, ÁREA EJECUTIVA DEL GOBIERNO FEDERAL, BACKLOG, BASE DE DATOS, ESTACIONES TERRENAS, GID, MESA 0, MESA 1, MESA DE AYUDA DE TELECOMM, MEXSAT, PRECIERRE, PROVEEDOR, RADIOMARITIMO, RECIBO GLOBAL Y RED SATELITAL; se sustituyen los siguientes términos: DECOMISIONAR POR DECOMISIONE, GAVST POR GASST DADO QUE CAMBIO DE NOMBRE ESA ÁREA; SCT POR SICT DADO QUE SE MODIFICÓ EL NOMBRE DE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES; TERRITORIO NACIONAL POR LITORAL.
- SE PRECISA QUE TODAS LAS OBSERVACIONES REALIZADAS EN EL PROXIMO ANTERIOR "FORO ELECTRONICO" DEL COMERI, FUERON ATENDIDAS Y PLASMADAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

QUINTA ACTUALIZACIÓN JULIO 2026	GERENTE DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES (GMT) ING. SERGIO A. MEDINA GONZÁLEZ	SUBDIRECTOR DE INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES (SIT) MTRO. EFRÉN MARTÍNEZ LEGORRETA	DIRECTOR DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT (DRTM) MTRO. DAVID GUERRERO RUBIO
------------------------------------	--	--	--

MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

El presente documento modifica al "Manual de Procedimientos de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales" TCM-2310-D01-22 con número de registro 460, No. de modificación 4, de fecha 26 de octubre de 2022.

CUADRO DE IDENTIFICACION

Se modifica: En forma general los datos.

- Cambio de denominación Social: de Telecomunicaciones de México marca registrada por Financiera para el Bienestar marca registrada.
- Se modifica núm. de registro: de TCM-2310-D01-22 por el de FB-3310-D01-26.
- Se modifica fecha de pie de página: de octubre de 2022 por julio de 2026

AUTORIZACIÓN OFICIAL

Se modifica: En forma general los datos.

- Se modifica fecha de Autorización; octubre de 2022 por julio de 2026.
- Se cambia el número natural de modificación: de 4 a 5
- Se cambia el número ordinal de modificación: de cuarta actualización por quinta actualización.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES****NÚMERO:
FB-3310-D01-26****AUTORIZÓ****Se modifica:** En forma general los datos.

- Se agrega al nombre del Director de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat la abreviatura de su grado académico: Maestro (Mtro.)

ESTRUCTURA ORGÁNICA**Se modifica:** En forma general los datos.

- Se elimina de la Estructura Orgánica la Coordinación de Radiocomunicación Marítima de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales, debido a que sus funciones se asignan a la Secretaría de Marina (SEMAR), de acuerdo al Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 7 de diciembre de 2020, por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, de la Ley de Puertos y particularmente de la Ley de Navegación y Comercio Marítimos con cuyas fracciones XVIII y XIX del Artículo 8, se adicionan a la Secretaría de Marina (SEMAR) entre otras funciones, la facultad para llevar a cabo la vigilancia de la seguridad de la navegación y la salvaguarda de la vida humana en el mar, funciones que venía desempeñando Financiera para el Bienestar (FINABIEN), antes Telecomm, empleando la infraestructura de la Red de Estaciones Costeras Radio marítimas (RECR).

INDICE**Se modifica:** En forma general los datos.

- La cantidad de procedimientos disminuye de 11 a 8, en total.

Eliminación de Procedimientos:

- Se eliminan tres procedimientos, dos de ellos los procedimientos 9 y 10, son derivado de que las funciones y actividades definidas en ellos, se asignaron a la Secretaría de Marina (SEMAR). La eliminación del procedimiento 5, fue consecuencia del cierre de los fideicomisos 2058 y 2059 de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (antes Secretaría de Comunicaciones y Transportes), lo que derivó en la conclusión del servicio de internet a través de la Red 12.5K, y con ello, la eliminación de la función y actividades del procedimiento en comento.

MARCO JURÍDICO**Se modifica:** En forma general los datos.

- Actualización de las fechas de modificación conforme al Diario Oficial de la Federación.
- Eliminación de Disposiciones legales duplicadas.
- Agregaciones de Disposiciones legales.

OBJETIVO GENERAL**Se modifica:** En forma general los datos.

- Se actualizó y se modificó conforme a los nuevos servicios que proporciona la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.

POLITICAS GENERALES**Se modifica:** En forma general los datos.

- En la Política Núm. 1, se eliminan los términos sitios GID y se agregan los términos Sucursales FINABIEN y Centro Integral de Atención a Clientes (CIAC).

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026

REVISADO 09 SEP. 2026

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE
TERMINALES**NÚMERO:**
FB-3310-D01-26

- En la Política Núm. 2, permanece sin modificación alguna.
- En la Política Núm. 3, se agregan los términos CIAC (Centro Integral de Atención a Clientes) y SIAC (Sistema Integral de Atención a Clientes) y el texto: "... y de equipos terminales de los servicios que presta la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat. Se eliminan los términos Mesa de Ayuda de Telecomm y Niveles de servicios comprometidos (SLA).
- En la Política Núm. 4, permanece sin modificación alguna.
- Eliminación: Se elimina la Política General # 5, como consecuencia de la eliminación de la Coordinación de Radiocomunicación Marítima, cuyas funciones y actividades realizará, la Secretaría de Marina (SEMAR).

Apartado Anexos

Sin modificación alguna

- Sin Anexos

PROCEDIMIENTOS:

Se modifica: En forma general los datos.

- Se realizaron modificaciones, actualizaciones y eliminaciones de los procedimientos conforme al análisis de reingeniería de procedimientos y actividades, debido a dos situaciones de fondo, la primera la eliminación del Procedimiento 5 cuya función y actividades era la "Conciliación de Deductivas y Backlog Mensual de Reportes de Falla Solucionados de Programas de Conectividad Digital Satelital, mediante la Red Satelital 12.5K, la cual dio por terminado la prestación de su servicio ante la cancelación de 2 fideicomisos de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (ahora Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes). La segunda situación, la eliminación de los Procedimientos 9 y 10 cuyas funciones y actividades son derivadas de "Cumplirá con los compromisos signados por México ante los Organismos Internacionales como la "Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Organización Marítima Internacional (OMI) y la Organización de Aeronáutica Civil Internacional (OACI) para la salvaguarda de la vida en el mar y tierra; su eliminación se da porque las funciones y actividades se reasignan a la Secretaría de Marina (SEMAR).

Dado lo anterior, en el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Mantenimiento de Terminales, considerando sus Marcos Jurídicos específicos, Objetivos específicos, Políticas específicas, se establece una redefinición de las áreas responsables de los procedimientos, así como también la descripción de actividades incluyendo sus tramos de control, tiempos de ejecución de las actividades, y los tramos de control de guarda y custodia de la información en los sistemas automatizados y/o documentos físicos.

GLOSARIO DE TERMINOS

- Se actualizaron, sustituyeron y eliminaron los siguientes términos que ya no son aplicables a los procedimientos operativos de esta cuarta actualización y son: GID, ACTA ORIGINAL DE LA CONCILIACIÓN DE DEDUCTIVAS Y/O BACKLOG, BACKLOG, NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS (SLA), RADIOMARITIMO, ORGANIZACIÓN MARÍTIMA INTERNACIONAL, ORGANIZACIÓN DE AERONAUTICA CIVIL INTERNACIONAL. Se sustituyeron los siguientes términos; ÁREA EJECUTIVA DEL GOBIERNO FEDERAL POR ÁREA EJECUTIVA DE TELECOMUNICACIONES DEL GOBIERNO FEDERAL, CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A CLIENTES POR MESA DE AYUDA DE TELECOMM, CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 1 POR MESA 0, CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 2 POR MESA 1, CIAC NIVEL DE ATENCIÓN 3 POR MESA 2.

Los procedimientos que integran el presente Manual se encuentran alineados con la estructura orgánica y atribuciones del Estatuto Orgánico y la Nota Aclaratoria al artículo Segundo Transitorio publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2025.

Área emisora	Fecha de Modificación
GERENCIA DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES	SEPTIEMBRE DE 2026