



Reunión Automotriz Telcel – SRTM.

Enero 2026



Agenda Reunión

Organigrama.

- Directorio

Procedimientos de Recepción y entrega

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Siniestros

Funciones de Mecánicos/Lavadores y Supervisores.

Check list (anexo 1).

Vehículos nuevos.

- Distribución
- Cambios

Reubicaciones de vehículos por tipo de suelo (pendiente de envío de información).

Unidades detenidas por placas y gestiones (pendiente de envío de información).

Verificar situación de grúa pato o cambio por otro aditamento para su operación.

Completar el movimiento de los vehículos siniestrados y/o chatarra, sin utilizar del Cope

- Uaxactun.
- Abastos.
- La Paz

ORGANIGRAMA AUTOMOTRIZ.



- 12 Jefes de Administración y Control Automotriz los cuales organizacionalmente.
- 60 Supervisores de Automotriz que reportarán a los Jefes de Administración y Control Automotriz.

Adicionalmente integra:

- 1 Gerente Automotriz Corporativo
- 1 Sub Gerente Automotriz
- 1 Administrador de Trámites y Procesos de Automotriz.



ORGANIGRAMA AUTOMOTRIZ.

1. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Metro Norte (CDMX).**

Texcoco-Zaragoza | Ecatepec, Balbuena/Ermita-Tláhuac y Toluca/
Cuautitlán/Satélite, Lomas/Sotelo, Valle-San Juan/Lindavista,
Mixcoac/Universidad.

2. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Jefatura Automotriz
Guerrero - Morelos.**

Acapulco, Chilpancingo y Morelos

3. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Jefatura Automotriz Golfo
(Puebla).**

Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Córdoba, Jalapa, Hidalgo, Poza Rica y Oaxaca.

4. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Peninsular (Mérida).**

Yucatán y Quintana Roo.

5. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Sureste (Villahermosa).**

Tabasco, Chiapas y Coatzacoalcos.

6. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Occidente (Guadalajara).**

GDL Centro, GDL Oriente, GDL Poniente, Jalisco, Pto Vallarta/Nayarit, Colima y
Zamora.

7. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Noroeste (Hermosillo).**

Hermosillo, Nogales, Cd. Obregón/Los Mochis, Culiacán y La Paz.

8. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Chihuahua (Chihuahua).**

Chihuahua y Cd. Juárez.

9. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Torreón/Durango (Torreón).**

Torreón, Mazatlán/Durango y Aguascalientes/Zacatecas.

10. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Norte (Monterrey).**

Monterrey I, Monterrey II, Monterrey III, Cd. Victoria/Tampico,
Matamoros/Reynosa, Nuevo Laredo y Sabinas.

11. **Jefatura Admón. y Control Automotriz Centro (Querétaro).**

Querétaro, Celaya, Irapuato, León, Morelia y San Luis Potosí.

12. **Jefatura Admón. y Control Automotriz TELNOR**

Baja California Norte

Recepción y Entrega

Mantenimiento Correctivo

Usuario detecta una falla en Vehículo:

- Deberá dar aviso a su representación sindical y jefe inmediato para acudir a su CT donde deberá llenar reporte de accidente anexo 1. Se registrarán las fallas que detecta de su unidad, que impiden su correcta operación y seguridad. El formato deberá ser validado y firmado por usuario y Jefe de Centro y/o supervisor de Planta externa, CM Etc.

Si la unidad deja de ser operable y se encuentra en vía Pública:

- Deberá dar aviso a su representación sindical y Jefe inmediato para notificar a Automotriz y de acuerdo a la naturaleza de la falla se determine su atención en sitio o su traslado a Taller o CT (dependiendo la hora y día). En su defecto el usuario deberá hacer uso de la asistencia vial de Inbursa llamando al número **800 911 9000**, se deberá llenar y firmar el reporte de falla (anexo 1).
- Debe proporcionar a la aseguradora, número económico, serie y placas.

Una vez ingresada la unidad al taller, automotriz deberá:

- Solicitar su recolección (servicio de valet en donde aplique) en un lapso de 24 a 48 hrs, esto dependerá del área, día y hora.
- Una vez ingresada la unidad en taller, automotriz deberá informar en un lapso no mayor a 72 hrs la fecha de entrega (dependiendo el daño). En caso de reparaciones menores los tiempos se reducen hasta en 24 hrs.

La unidad reparada será inspeccionada por el personal experto automotriz y el Jefe de centro o a quien este designe, confirmando que la unidad esta operable, se le da aviso a usuario para que la recoja y valide mediante su firma en el anexo 1 antes mencionado.

Garantía: en caso de que la reparación no sea satisfactoria la unidad no será aceptada por la operación y el área automotriz regresara el vehículo con el proveedor para revisión, en un lapso no mayor a 24 hrs después de su reingreso se deberá notificar la fecha de entrega.

Re-Ingresos: En caso de que la unidad falle de nuevo por la causa por la cual ingreso a reparación, deberá presentarla nuevamente en su Automotriz, en un lapso no mayor a 48 horas se deberá confirmar al usuario su fecha de entrega. El área Automotriz aplicará la garantía y/o penalización al taller correspondiente.

Nota: Se priorizaran aquellos daños en puntos de seguridad, y aquellos que impidan que la unidad sea operable. En caso de detectarse un daño por un mal uso, se solicitara llenar el formato de recabado

Recepción y Entrega

Mantenimiento Preventivo

El Departamento de Automotriz:

- Cada inicio de Mes Automotriz dará aviso a los departamentos de todas las unidades que están programadas a servicio de mantenimiento preventivo y verificaciones (donde aplique) con el fin de que se calendarice. Es responsabilidad del usuario verificar que antes de su ingreso la unidad no tenga multas, en caso de ser así deberá cubrirlas*, con el fin de no retrasar o modificar el plan.

El usuario entrega la unidad de acuerdo a programa, llenando formato de reporte de falla (anexo 1). En caso de tener otra problemática que impida su funcionabilidad, deberá reportarse.

Una vez ingresada la unidad al taller, automotriz deberá realizar:

- Enviar la unidad a taller en un lapso de 24 a 48 hrs (dependiendo el área, día y hora).
- Una vez ingresada la unidad en taller, automotriz deberá informar en un lapso no mayor a 72 hrs la fecha de entrega (dependiendo el daño). En caso de solo ser preventivo o verificaciones el tiempo no debe rebasar las 48 hrs

La unidad reparada será inspeccionada por el personal experto automotriz y el Jefe de centro o a quien este designe, confirmando que la unidad esta operable, se le da aviso a usuario para que la recoja y valide mediante su firma en el anexo 1 antes mencionado.

Garantía: en caso de que la reparación no sea satisfactoria la unidad no será aceptada por la operación y el área automotriz regresara el vehículo con el proveedor para revisión, en un lapso no mayor a 24 hrs después de su reingreso se deberá notificar la fecha de entrega.

Re-Ingresos: En caso de que la unidad falle de nuevo por la causa por la cual ingreso a reparación, deberá presentarla nuevamente en su Automotriz, en un lapso no mayor a 48 horas se deberá confirmar al usuario su fecha de entrega. El área Automotriz aplicará la garantía y/o penalización al taller correspondiente.

***Nota:** Si al momento de entregar la unidad no se ha cubierto el adeudo de multas e infracciones, se procederá a dar aviso a Departamento de Recursos Humanos y Relaciones Laborales para la aplicación de la normatividad y se reprogramara la unidad, derivado de este atraso serán imputables al usuario los recargos que se generen.

Recepción y Entrega

Siniestros

1. El trabajador al tener un accidente o incidente automovilístico en la vía pública, Centro de Trabajo o en carretera, solicitará vía telefónica (**800 911 9000**) a la Compañía de Seguros su presencia.
2. El usuario proporcionará en su reporte telefónico su ubicación geográfica con la mayor exactitud posible, dando la información que se le requiera y en caso de cambiar del lugar del percance por alguna razón, avisará nuevamente a la Compañía de Seguros, su nueva ubicación.
3. Al presentarse Compañía de Seguros llenará el trabajador el formato según sea la determinación a la Compañía de Seguros la totalidad de datos dentro de los mismos.
4. El usuario detallará de manera detallada cómo ocurrió el percance, así también cualquier otro comentario que sea útil en la determinación del siniestro, debiendo presentarle al ajustador:

☐ Licencia vigente

☐ Tarjeta de circulación

☐ Credencial de Telmex

☐ Además de todo aquel documento que le solicite (aseguradora).

Nota: El usuario es responsable de mantener y conservar la copia certificada de la tarjeta de circulación en el vehículo de la empresa y en caso de extravío se expedirá una reposición, cuyo costo será con cargo al usuario de acuerdo al C.C.T.

5. En caso de alguna negativa, para la atención de accidente e incidente, por parte de la Compañía de Seguros, el usuario presentará por escrito a la Gerencia Legal del Trabajo, en el área Metropolitana y en Foráneas a Recursos Humanos, sus comentarios o inconformidad al respecto, para que hagan éstos la aclaración o reclamación pertinente a la Compañía de Seguros.
6. El usuario entregará al Supervisor de Automotriz el mismo día o al siguiente día hábil, la documentación que le será entregada por el ajustador de la Compañía de Seguros que lo atendió ya sea de forma física o electrónica.
 - Una vez ingresada la unidad al taller, automotriz deberá realizar:
 - Enviar la unidad a taller en un lapso de 24 a 48 hrs (dependiendo el área, día y hora).
 - Una vez ingresada la unidad en taller, automotriz deberá informar en un lapso no mayor a 72 hrs la fecha de entrega (dependiendo el daño).
 - **Re-Ingresos:** En caso de que la unidad falle de nuevo por la causa por la cual ingreso a reparación, deberá presentarla nuevamente en su Automotriz, en un lapso no mayor a 48 horas se deberá confirmar al usuario su fecha de entrega. El área Automotriz aplicará la garantía y/o penalización al taller correspondiente.

La unidad reparada será inspeccionada por el personal experto automotriz y el Jefe de centro o a quien este designe, confirmando que la unidad esta operable, se le da aviso a usuario para que la recoja y valide mediante su firma en el anexo 1 antes mencionado.

Garantía: en caso de que la reparación no sea satisfactoria la unidad no será aceptada por la operación y el área automotriz regresara el vehículo con el proveedor para revisión, en un lapso no mayor a 24 hrs después de su reingreso se deberá notificar la fecha de entrega.

VENTA DE VEHÍCULOS UTILITARIOS A TRABAJADORES TELMEX

1. Una vez que la unidad cause baja del parque vehicular TELMEX por reposición, esta será ofrecida en venta al último trabajador sindicalizado que lo traía asignado en los últimos seis meses antes de la baja. El usuario contará con cinco días hábiles para informar por escrito al Jefe del área automotriz de la zona, si efectuará o no la compra del vehículo a través de la Cédula de Compra Automotriz (anexo 3).
2. En caso de que el último usuario no acepte la compra del vehículo, o bien, no se reciba respuesta en el plazo de cinco días hábiles, la unidad se pondrá a la venta a través del procedimiento de Eficentrum.
3. Para venta a trabajadores, el Supervisor Automotriz de la zona le entregará al comprador lo siguiente:
 - Original del formato “Ingresos y Devoluciones” (anexo 4) y deberá efectuar el pago en efectivo, con cheque certificado o con cheque de caja a nombre de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. en cualquier Centro de Atención TELMEX obteniendo original de la factura.
 - Copia del comprobante de pago referenciado efectuado en el Banco (citando el No. Económico de la Unidad) a la cuenta especificada y la Empresa expedirá y entregará factura a nombre del comprador.
 - En ambos casos el Supervisor de Automotriz es responsable de documentar la venta y realizar la entrega de la unidad. Le debe solicitar al comprador:
 - ✓ Copia del comprobante de pago.
 - ✓ Copia vigente de credencial del trabajador.
 - ✓ Copia de identificación oficial del comprador (INE) o comprobante de domicilio.
4. El área de automotriz de la zona, debe recibir copia del comprobante de pago y de la credencial del trabajador, debe recabar la firma del comprador en el formato “Carta Responsiva” (anexo 5) contra entrega de la unidad.
5. Una vez recabada la “Carta Responsiva”, el área automotriz debe entregarle al comprador la siguiente documentación legal:
 - Copia de la factura de agencia.
 - Originales de las tenencias pagadas de los últimos cinco años (en su caso).
 - ✓ Copia de la carta responsiva.
 - ✓ Original de la baja de placas o cambio de propietario.
 - ✓ Original de certificado de verificación, en las entidades Federativas que proceda.
6. En un plazo no mayor a 30 días hábiles posterior al pago del vehículo, se enviará la refactura de la unidad a través de correo electrónico. El área automotriz recabará la firma de acuse correspondiente.

ANEXOS.



AUTOMOTRIZ
REPORTE DE FALLAS DE VEHÍCULOS

NO. ECO

FECHA

PLACAS

MARCA / SUB-MARCA / TIPO

KM. AL RECIBIR

KM. AL ENTREGAR

GASOLINA

R1/41/23/4LL

R

E

CANDADO TRABAPALANCAS

EXTINGUIDOR

CINTURON DE SEGURIDAD

LLANTA REFACCION

HERRAMIENTA DE AGENCIA

RADIO AM/FM

AIRE ACONDICIONADO

VIDRIOS ELECTRICOS

R

E

ESTEREO

ESPEJO DE VANIDAD

TAPETES

ANTENA

LOGOTIPO

LIMPIADORES

ESPEJOS

CLAXON

R

E

BATERIA

GATO

ADAPTACION

PLACAS

TAPON DE RADIADOR

TAPON DE ACEITE

TAPON DE GASOLINA

PORTAFILTRO DE AIRE

R

E

UNIDAD DE LUZ

CUARTOS DE LUZ

CALAVERAS

LLAVE DE RUEDAS

BOTIQUIN

CALCOM. DE VERIFICACION

TARJETA DE CIRCULACION

COPAS DE RIN

MARCA Y MEDIDA DE LLANTAS:

DELANTERA IZQUIERDA (LADO CHOFER)

DELANTERA DERECHA (LADO PASAJERO)

TRASERA IZQUIERDA (LADO CHOFER)

TRASERA DERECHA (LADO PASAJERO)

REFACCION:

TIPO MANTENIMIENTO

ESTADO EXTERIORES

OBSERVACIONES:

PREVENTIVO

CORRECTIVO



TRABAJO A REALIZAR:

AUXILIAR Y/O JEFE CON QUIEN REPORTA EL USUARIO:

VEHICULO A REPARAR

ENTREGO

NOMBRE Y FIRMA USUARIO

NOMBRE Y FIRMA JEFE COPE

RECIBE AUTOMOTRIZ

NOMBRE Y FIRMA USUARIO

NOMBRE Y FIRMA TALLER

VEHICULO REPARADO

RECIBE

NOMBRE Y FIRMA USUARIO

NOMBRE Y FIRMA JEFE DE COPE

ENTREGA POR AUTOMOTRIZ

NOMBRE Y FIRMA USUARIO

NOMBRE Y FIRMA TALLER

AG007-DR15-2023

Anexo 2.



REPORTE DE ACCIDENTE RECABADO

CENTRO DE MANT.	No. ECONOMICO	FECHA ACCIDENTE		
		DIA	MES	AÑO
CUENTA DE APLICACION				

No. EXPEDIENTE				
DEPARTAMENTO				
SINDICALIZADO ()	CONFIANZA ()	LICENCIA		
TEL. OFICINA				

ION	FECHA DE ENTREGA AUTOMOTRIZ			
ULO DE TELMEX				
MODELO	PLACAS			
ITA	\$		COSTO	

()	NO ()	
-----	--------	--



TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V.
"CEDULA DE COMPRA DE VEHICULO"

AREA O CENTRO DE TRABAJO	GUAYMAS
NUMERO	26256

A : USUARIO DE VEHICULO :

TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V. SOMETE A CONSIDERACION DE USTED, LA OPCION DE ADQUIRIR EL VEHICULO

Nº. ECONOMICO	26256	MARCA	CHEVROLET	MODELO	1999	TIPO	SEDAN CHEVY
Nº. CILINDROS	4	ADAPTACION	SI ☐ NO ☒	AIRE ACONDICIONADO	SI ☐ NO ☒		

QUE ACTUALMENTE SE ENCUENTRA ASIGNADO A USTED, CONSIDERANDOSELE COMO USUARIO DURANTE LOS ULTIMOS 6 MESES ANTES DE LA BAJA.

EL COSTO TOTAL DE LA UNIDAD, SUJETO A AUTORIZACION ES DE	\$13,300.00
(TRECE MIL TRESCIENTOS PESOS 00/100 MM.)	

EN CASO DE ESTAR INTERESADO EN LA COMPRA DE ESTE VEHICULO, FAVOR DE FIRMAR SU ACEPTACION, AL CALCE DE ESTE DOCUMENTO, A FIN DE DAR CONTINUIDAD AL PROCESO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE. LA DOCUMENTACION DE LA UNIDAD SE ENTREGARA EN UN PLAZO MAXIMO DE 15 DIAS HABILES POSTERIOR A LA ENTREGA FISICA DEL VEHICULO, UNA VEZ EFECTUADA LA ENAJENACION POR PARTE DEL SUPERVISOR DE AUTOMOTRIZ EN LA LOCALIDAD.

RUBEN IZQUIERDO GIL		01/03/2012	
NOMBRE	FIRMA	FECHA	TELEFONO (S)
SI	ESTOY INTERESADO EN ADQUIRIR EL VEHICULO EN LAS CONDICIONES ACTUALES		EXPEDIENTE 221470

RUBEN IZQUIERDO GIL		01/03/2012
NOMBRE	FIRMA	FECHA
NO	ESTOY INTERESADO EN ADQUIRIR EL VEHICULO EN LAS CONDICIONES ACTUALES	

JEFATURA DE ESPECIALIDAD		
PLANTA EXTERIOR		01/03/2012
NOMBRE	FIRMA	FECHA

NOTA : ESTA CEDULA DEBERA DEVOLVERLA EL USUARIO EN UN PLAZO MAXIMO DE CINCO DIAS HABILES O EN SU DEFECTO SE PROCEDERA CON EL PROCEDIMIENTO NORMAL.



Formato de Ingresos y Devoluciones

DIRECCIÓN DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

USAR RESOLUCIÓN DE PANTALLA DE 800 x 600 PÍXELES

USAR LA TECLA F2 PARA CORREGIR DAR "ENTER" PARA ACEPTAR

ESCOGER TIPO DE INGRESO O DEVOLUCIÓN :

RECUPERACION GTS VARIOS ADMVOS

PARA VER DETALLE DE LOS CONCEPTOS, CONSULTAR EL: [MANUAL CONTABLE](#)



DATOS DE QUIEN LLENA EL FORMATO :

APELLIDO PATERNO - APELLIDO MATERNO - NOMBRE (S)

NOMBRE COMPLETO : LOPEZ-MONZON-GABRIEL

TELÉFONO (10 dígitos) : 66221-82035

XXXXX - XXXXX
DIEZ DÍGITOS SEPARADOS POR UN GUIÓN (SIN ESPACIOS)

DAR 1 CLÍCK EN LA FIGURÁ PARA CONTINUAR

NO PODRÁ CONTINUAR SI NO CAPTURA CORRECTAMENTE TODOS LOS DATOS

INSTRUCTIVO

Para apreciar mejor ésta herramienta, use la opción "PANTALLA COMPLETA" en el menú : VER

Para regresar a la vista normal, vuelva a usar la opción "PANTALLA COMPLETA" en el menú : VER



TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V.

HERMOSILLO, SONORA, 24 DE OCTUBRE DE 2023

LUGAR Y FECHA

CARTA RESPONSIVA TELMEX

TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V. DECLARA QUE A PARTIR DEL DIA 24 DE OCTUBRE DE 2023 AL SR. (A) O RAZON SOCIAL MANUEL FRANCISCO FERRA MARTINEZ

SE LE ENTREGA A SU ENTERA SATISFACCION UN VEHICULO USADO EN LAS CONDICIONES FISICAS Y MECANICAS ACTUALES, ASI COMO SU FACTURA UNICA CON LOS SIGUIENTES DATOS :

Nº. ECONOMICO 26135, MARCA CHEVROLET, TIPO CHEVY SEDAN
 MODELO 1998, Nº. SERIE 3G1SF242XW5128478
 Nº. MOTOR S/N

POR LO QUE EL COMPRADOR ACEPTA A PARTIR DE ESTA FECHA TODA RESPONSABILIDAD CIVIL, PENAL O DE TRANSITO EN QUE SE INVOLUCRE DICHO VEHICULO, FIRMANDO AL CALCE DE CONFORMIDAD.

ASI MISMO, A PARTIR DEL DIA 24 DE OCTUBRE DE 2023, ASUMO LA RESPONSABILIDAD DEL USO QUE SE LE DE A LA DOCUMENTACION QUE RECIBO POR ENAJENACION DE LA UNIDAD USADA, LA CUAL SE ENLISTA A CONTINUACION :

COPIA FACTURA DE ORIGEN

SI

☒

NO

BAJA DE PLACAS DE TRANSITO

SI

☒

NO

TARJETON R.F.A.

SI

☐

NO

CERTIFICADO DE VERIFICACION AÑO SEM.

SI

☐

NO

PAGO DE TENENCIAS DE 1998 AL 2023

SI

☒

NO

NOTA : ES RESPONSABILIDAD DEL COMPRADOR VERIFICAR Y COMPROBAR EL NUMERO DE SERIE Y MOTOR CON LA DOCUMENTACION DEL VEHICULO, EN EL MOMENTO DE LA RECEPCION DEL MISMO. TELMEX NO SE RESPONSABILIZA POR NINGUN CONCEPTO SEÑALADO DESPUES DE HACER ENTREGA DEL VEHICULO Y DOCUMENTOS, NI TAMPOCO EXTENDERA CERTIFICADOS O CONSTANCIAS EXTRAORDINARIAS POR OMISION O DIFERENCIAS CON LA DOCUMENTACION LEGAL Y FACTURA ENTREGADA AL COMPRADOR.

SE EXTIENDE LA PRESENTE PARA LOS FINES LICITOS QUE A USTEDES CONVENGAN.

ACEPTO Y RECIBI DOCUMENTACION



MANUEL FRANCISCO FERRA MARTINEZ

NOMBRE Y FIRMA DEL COMPRADOR



Gracias por su atención.