

- LINEAMIENTOS PARA PÁGINA WEB Y CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES-

ING. CLAUDIO MARTINEZ MENDOZA

PRESENTE

En el siguiente cuadro se enlista los documentos que debe contener de forma **OBLIGATORIA** en su **PÁGINA WEB** y estar visibles dentro de su **CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES** de conformidad a la normatividad fijada en los *Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones* (mejor conocidos como Lineamientos de Información) y las obligaciones que ahora tiene con su título de Autorización para Establecer y Operar o Explotar una Comercializadora de Servicios de Telecomunicaciones ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT).

No.	DOCUMENTO	OBSERVACION
1.-	Constancia de Inscripción de Activación de Servicio	Se anexa en el presente correo la constancia de inscripción ante el IFT (valida el servicio activo que ofrece)
2.-	Folios de las Tarifas inscritas en el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del IFT.	Se le envió vía correo electrónico el 12/12/2022 tutorial de tarifas para que procedan con el registro.

		NOTA: es importante solicitar la constancia de inscripción de cada tarifa que registre.
3.-	Formato de Información Simplificada (constancia del registro de tarifas en el SISTEMA ELECTRÓNICO DE REGISTRO DE TARIFAS en el IFT).	El IFT se lo envía a su correo electrónico una vez que se haya registrado la tarifa. (se debe activar la opción de expedición la constancia).
4.-	Liga de el visor de tarifas (https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/)	Es necesario que adjunte la presente liga junto con las constancias de registro de sus tarifas. (para que sus clientes tengan certeza de las tarifas registradas ante IFT).
5.-	Contrato/s de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).	Se le envió vía correo electrónico el 07/02/2023 (valida los términos y condiciones en que se brindan los servicios de telecomunicaciones que ofrece su empresa).
6.-	Constancia de inscripción en el IFT del contrato/s de adhesión previamente registrados en PROFECO.	Se anexa al presente correo la constancia de inscripción de contrato de adhesión. (valida la inscripción de su contrato ante el IFT y PROFECO)
7.-	Código de Prácticas Comerciales.	Se le envió vía correo electrónico el 07/10/2022. (Guía para clientes y empleados respecto a los alcances comerciales, financieros y

		operativos derivados de los servicios de telecomunicaciones contratados por el cliente).
8.-	Aviso de Privacidad.	<p>Se le envió vía correo electrónico el 07/10/2022.</p> <p>(su objetivo es informar al cliente sobre los alcances y condiciones generales del tratamiento de sus datos personales).</p>
9.-	Carta de Derechos Mínimos del Usuario.	<p>Se le envió vía correo electrónico el 07/10/2022.</p> <p>(su objetivo es dar a conocer los derechos de los usuarios conforme los servicios de telecomunicaciones que tenga contratado con su empresa).</p>
10.-	Catálogo de trámites.	<p>Se le envió EL 07/10/2022 un ejemplo para que les sirva de guía para elaborar el de su empresa.</p> <p>(su objetivo es dar a conocer todos los trámites que brinda su empresa relacionados con los servicios de telecomunicaciones contratos por el cliente).</p>
11.-	<p>Lineamientos de Información consultables por medio de la liga:</p> <p>https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020</p>	<p>Es necesario que agregue la presente liga dentro de su página web para que sus clientes puedan consultar la información.</p>

12.-	Los medios de pago para sus clientes finales (se sugiere hacer una pestaña adicional visible indicando las formas que se pueden realizar).	Es obligatorio proporcionar la información de los medios de pago dentro de su página web.
13.-	Código de Políticas de Gestión y Administración de la Red.	Se le envió vía correo electrónico el 07/10/2022. (su objetivo es dar a conocer a los usuarios los métodos de seguridad y gestión implementados en su red)
14.-	Constancia de inscripción de convenio ante IFT.	Se le proporciona anexo al presente correo la constancia de inscripción de convenio ante IFT. (valida la inscripción de su contrato para la reventa del servicio ante IFT).
15.-	Registro de Nombre Comercial IFT	Se anexa en el presente correo
16.-	Registro de Centro de Atención a Clientes	Se anexa en el presente correo

PUNTOS RELEVANTES

- Los documentos deben estar en español, evitar tecnicismos, actualizados y descargables en formatos PDF o bien en algún otro no modificable;
- Además de los documentos señalados en el cuadro, debe indicarse en su página web la siguiente información:
 - Domicilio de atención a clientes;

- Horario de oficina;
- Correo electrónico de atención a clientes y facturación
- Marca comercial,
- Logo; y
- Servicios de telecomunicaciones que brinda.
- Tener cuidado con frases o slogan que ustedes ingresan en su página WEB porque esto puede generar un conflicto a futuro con PROFECO con publicidad engañosa.

Sin más que agregar, nos encontramos a sus órdenes ante cualquier tipo de aclaración o duda que tenga con respecto a este trámite.