

ENVIADO POR CORREO L.C. SERVÍN 21/04/21



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

130
AÑOS
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



**GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN
Oficio.-4200/4215/0666 /2021.-CO**

Toluca, México a 21 de abril de 2021

**DOCTOR
EDGAR HORACIO ESQUIVEL MARTINEZ
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.
Presente.**

En seguimiento a oficio número 4200/4215/0577/2020.-CO de fecha 06 de abril actual, me permito hacer de su conocimiento que el día 16 del mes en curso nuevamente se suscitó una situación delicada por el tema de las fallas que se presentan con BROXEL, en este caso fue en la Sucursal de Infonavit San Francisco, Metepec, Méx., el tema fue el mismo que en Villa del Carbón, se efectuó el servicio al cliente, sin embargo para TELECOMM la operación no fue exitosa, pero si quedó aplicada en la cuenta del cliente, causando molestia a la beneficiaria y empezó a hacer destrozos en la sucursal junto con otras personas, dejando inservible la Pin Pad de la Telegráfica.

Si bien es cierto que se ha tenido videoconferencias con el personal de BROXEL, lo es también que no se ha logrado erradicar el problema, toda vez que diariamente se reciben mensajes y/o correos de los Jefes de Oficina en donde exponen la situación que prevalece respecto a este tema, la preocupación que tienen por la mala imagen que se está difundiendo por parte de las beneficiarias de este servicio, así como por los últimos acontecimientos en los que se han visto afectados.

Se adjuntan correos para pronta referencia

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo y reiterarle la seguridad de mi distinguida consideración.

Atentamente

**LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.**

C.c.p. Mtra. María del Carmen Moncada Soto. - Subdirectora

Lic. Elsa Amalia Castellanos López, Subdirectora de Procesos de Supervisión.

C.P. Alejandro Lopez Carranza.- Gerente de de Implementación de Procesos de Servicios

Eduardo Almanza Gutierrez. - Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos.