



Dirección de la Red de Sucursales

1656

OF.- 4000.- /2021

Ciudad de México a 24 de agosto del 2021.

LIC. BERENICE AYALA ORTIZ

Titular del Área de Quejas Denuncias e Investigaciones

Órgano Interno de Control de Telecomunicaciones de México

Presente

En atención a su Oficio AQ/09/437/1871/2021, de fecha 17 de agosto del presente año, relacionado con el **expediente 38418/2021/PPC/TELECOMM/PP9**, mediante el cual, solicita que con el fin de dar respuesta a la Petición Ciudadana con número de folio 38418/2020, presentada el dos de mayo del año en curso a través del portal de internet de la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública, en la que, de manera anónima, manifestaron lo siguiente:

"... El director de la red de sucursales Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez y su equipo de trabajo obligan a la gente a asistir a sus áreas de trabajo en su totalidad con probabilidades altas de contagio, aunado a ellos el 30 de abril del 2021, salieron 5 casos positivos de covid 19 por la aglomeración del personal cosa que al director no le interesa y sigue obligando a ir al personal con amenazas de correrlos" (Sic)

Solicitando que en un término no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la presente notificación, se informe en relación con los hechos señalados:

- Las medidas adoptadas en oficinas centrales de la Dirección a su cargo, a fin de reducir el riesgo de contagio y dispersión del coronavirus SARS-CoV2
- Si se ha considerado el trabajo a distancia para el personal considerado vulnerable a dicha enfermedad, remitir el soporte documental en copia certificada.





- c) Para el caso de los días de trabajo presencial, si se han establecido horarios escalonados para la asistencia en las oficinas centrales de esa Dirección; de ser el caso, remitir el soporte documental en copia certificada.

Lo anterior con fundamento en los artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, así como Reglamentos, Diario Oficial de la Federación, Estatuto Orgánico, Lineamientos, Artículos, Apartados, fracciones y numerales que cita en el oficio de referencia.

Al respecto y en cuanto al **inciso a)**, me permito comentar lo siguiente:

En cumplimiento al **Artículo Primero numeral II.- incisos c) y d) del Acuerdo por el que se establecieron acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 31 de marzo de 2020**, en el que se estableció que las actividades que realiza Telecomunicaciones se consideran como esenciales, adicional a que en el **numeral III**, se especificaron las medidas que deberían de observarse de manera obligatoria en todos los lugares o recintos en los que se realizan las actividades definidas como esenciales. En ese sentido es importante mencionar, que la Red de Sucursales, así como las áreas de apoyo adscritas a la Dirección a mi cargo, se han mantenido operativas en atención al decreto antes citado, precisando que desde la llegada del suscrito como Director de la Red de Sucursales, se ha brindado cumplimiento a todas las disposiciones emitidas por todos los diferentes entes, privilegiando siempre la seguridad y protección del personal adscrito a la Dirección de la Red de Sucursales. No obstante lo antes expuesto, me permito informar las medidas adoptadas por la Dirección a mi cargo, a fin de reducir el riesgo de contagio y dispersión del coronavirus SARS-CoV2, reiterando que se ha brindado cumplimiento a los lineamientos internos y oficios circular definidos por la Dirección de Recursos Humanos, mismos que me permito mencionar a continuación:

- Oficio circular 7000.-0023 de fecha 21 de enero de 2021 (**Anexo 1**),
- Oficio 7000.-0080/2021 de fecha 15 de febrero de 2021 (**Anexo 2**),
- Correo electrónico de fecha 3 de marzo de 2021 (**Anexo 3**), enviado por el C. Alberto González Teutli, Jefe de Departamento de Servicios al Personal;
- Oficio 7000.-203 de fecha 7 de abril de 2021 (**Anexo 4**).
- Oficio 7000.-0307 de fecha 19 de mayo de 2021 (**Anexo 5**),





- Oficio 7000.-515/221 de fecha 29 de julio de 2021, a través del cual se da a conocer el medio de difusión de la nueva metodología del semáforo por regiones para evaluar el riesgo epidemiológico que representa la enfermedad grave de atención prioritaria COVID-19, publicado el 27 de julio de 2021, en el Diario Oficial de la Federación (**Anexo 6**),

Como resultado de la atención a los oficios antes citados, informo las acciones implementadas en la Dirección a mi cargo:

1. Se instruyó al personal a alternar sus jornadas, en forma presencial y trabajo a distancia, como se evidencia con los reportes periódicos enviados a la Dirección de Recursos Humanos. Se adjuntan reportes enviados a la Gerencia de Servicios al Personal, del 19 al 31 de enero y hasta julio de 2021, donde se puede identificar al personal que en algún momento realizó trabajo a distancia, de conformidad con las disposiciones en la materia. (se remite CD, como **anexo 7**).
2. Adicionalmente se instruyó a través de correo electrónico de fecha 1º de diciembre de 2020 a los representantes de cada Unidad administrativa, que el personal a su cargo, utilice de forma obligatoria el cubrebocas (**Anexo 8**)
3. Por otra parte, se han llevado a cabo sanitizaciones en las instalaciones que ocupa esta Dirección a mi cargo, como ejemplo, se envía evidencia de las solicitudes de fechas 23 de febrero, 23 de marzo, 27 de abril y 2 de agosto de 2021, respectivamente (**Anexos 9, 10, 11 y 12**)
4. Asimismo, como parte de las acciones que se están realizando para evitar los riesgos de contagio, se gestionó ante la Subdirección de Recursos Materiales, la instalación de una puerta adicional, en el área que ocupa el personal adscrito a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (Planta Baja del Edificio Q), considerando que sólo cuentan con una puerta de entrada y salida, y se trata de un área cerrada, como se observa en la evidencia fotográfica, de igual forma se solicitó que se retiraran cristales de la parte superior del muro de vidrio (**Anexo 13**), todo ello, con el propósito de mejorar la ventilación y actuar conforme lo indican las medidas sanitarias para esta contingencia.

En cuanto al **inciso b)**, mismo que señala si se ha considerado el trabajo a distancia para el personal considerado vulnerable a dicha enfermedad, remitir el soporte documental en copia certificada.





Al respecto se precisa lo siguiente:

La Dirección de la Red de Sucursales, a mi cargo, inicialmente implementó el resguardo domiciliario en términos de lo que establece el punto **III.- numeral V del** Acuerdo por el que se establecieron acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 31 de marzo de 2020, **mismo que señala lo siguiente V.-“El resguardo domiciliario corresponsable se aplica de manera estricta a toda persona mayor de 60 años de edad, estado de embarazo o puerperio inmediato, o con diagnóstico de hipertensión arterial, diabetes mellitus, enfermedad cardíaca o pulmonar crónicas, inmunosupresión, (adquirida o provocada), insuficiencia renal o hepática, independientemente de si su actividad laboral se considera esencial. El personal esencial de interés público podrá, de manera voluntaria, presentarse a laborar”.**

Por otra parte, se ha instruido el trabajo a distancia en apego a lo indicado a través de los oficios circulares referidos con anterioridad, priorizando el trabajo a distancia para el personal considerado como vulnerable, situación que se acredita con los Reportes en Excel “Formato 2”, enviados a la Gerencia de Servicios al Personal, en los que se indican los días que cada uno de los Servidores Públicos, adscritos a esta Dirección a mi cargo, laboró a distancia o en forma presencial, en apego a los periodos y formatos solicitados (Se adjunta Cd que contiene los reportes enviados como **Anexo 7**).

Se relacionan los correos electrónicos a través de los cuales, se han enviado a la Gerencia de Servicios al Personal, los reportes del “Formato 2” y anexos que le acompañan, adjuntando copia certificada de cada correo electrónico relacionado:

1. Correo electrónico de fecha 2 de febrero de 2021, a través del cual se envió el Reporte, denominado “Formato DRS COVID 19 al 31 de enero de 2021”, correspondiente al periodo del 19 al 31 de enero de 2021 (**Anexo 14**), y como alcance, los siguientes correos, considerando que el tamaño de los archivos rebasaba lo permitido en el correo institucional.
 - Correo 2, se enviaron Constancias del personal de la Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelo de Negocio, de la Dirección de la Red de Sucursales y de la Subdirección Comercial (**Anexo 15**)
 - Correo 3, se enviaron las constancias de la Gerencia de Mercadotecnia y Gerencia de Procedimientos de Operación (**anexo 16**)





- Correo 4, se enviaron Constancias de la Subdirección de Procesos y Supervisión **(Anexo 17)**
 - Correo 5, se enviaron las constancias de la Gerencia de Implementación de Procesos y Servicios **(Anexo 18)**
 - Correo electrónico de fecha 10 de febrero de 2021, dirigido al C. Felipe de Jesús Hidalgo Sotelo, Supervisor General, adscrito a la Gerencia de Servicios al personal, a través del cual se enviaron como alcance, constancias del personal de ésta Dirección a mi cargo y de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos **(Anexo 19)**.
2. Correo electrónico de fecha 16 de febrero de 2021, a través del cual se envió el Reporte, denominado "DRS COVID 19 PERIODO 1 AL 15 DE FEBRERO 2021" correspondiente al periodo del 1º al 15 de febrero del presente año **(Anexo 20)** y constancias pendientes de entrega.
 3. Correo electrónico de fecha 2 de marzo de 2021, mediante el cual se envió el Reporte denominado "DRS COVID PERIODO 16 AL 29 DE FEBRERO 21", correspondiente al periodo del 16 al 29 de febrero de 2021, **(Anexo 21)**
 4. Correo electrónico de fecha 15 de abril de 2021, a través del cual se envió el Reporte denominado "FORMATO 2 DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES MARZO 2021", correspondiente al mes de marzo 2021, así como el formato Anexo 1, del personal vulnerable **(Anexo 22)**
 5. Correo electrónico de fecha 21 de abril de 2021, en alcance al correo anterior, a través del cual se enviaron 2 formatos del Anexo 1, correspondientes a la Gerencia Administrativa de la Red de Sucursales **(Anexo 23)**
 6. Correo electrónico de fecha 18 de mayo de 2021, a través del cual se envió el Reporte denominado "FORMATO 2 DIRECCIÓN DE RED DE SUCURSALES ABRIL 2021", correspondiente al mes de abril de 2021, Así como el formato "Anexo 1" del personal considerado como vulnerable **(Anexo 24)**
 7. Correo electrónico de fecha 15 de junio de 2021, a través del cual se envió el Reporte denominado "FORMATO 2 DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES MAYO 2021", correspondiente al mes de mayo de 2021, así como el Formato "Anexo 1", del personal considerado como vulnerable **(Anexo 25)**





8. Correo electrónico de fecha 14 de julio del presente año, mediante el cual se envió el Reporte denominado "FORMATO 2 DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES JUNIO 2021", correspondiente al mes de junio de 2021, (**Anexo 26**)
9. Correo electrónico de fecha 13 de agosto actual, mediante el cual se envió el Reporte denominado "FORMATO 2 DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES JULIO 2021", correspondiente al mes de julio de 2021, (**Anexo 27**)
10. Oficios 4000.-1576/2021 (**Anexo 27**) y 4000.-1607 (**Anexo 28**), de fechas 6 y 10 de agosto de 2021, respectivamente, a través de los cuales, se informa que, durante la semana del 9 al 13 de agosto, el personal adscrito a la Dirección de la Red de Sucursales, se alternó, trabajando a distancia y en forma presencial, con el propósito de contribuir para disminuir el riesgo de contagio.
11. Oficios 4100.-157/2021 (**Anexo 29**) y 4100.-160/2021 (**Anexo 30**), signados por la Subdirectora de Procesos y Supervisión, de fechas 9 y 16 de agosto de 2021, respectivamente, dirigidos a la Dirección de Recursos Humanos, a través de los cuales se informa el programa de trabajo a distancia, del personal adscrito a esa Subdirección, durante la semana del 9 al 13 y del 16 al 20, ambos de agosto de los corrientes.

Respecto al inciso **c)** Para el caso de los días de trabajo presencial, si se han establecido horarios escalonados para la asistencia en las oficinas centrales de esa Dirección; de ser el caso, remitir el soporte documental en copia certificada.

En respuesta al inciso **c)**, la Dirección de la Red de Sucursales, a mi cargo, se apegó a lo establecido en los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas, difundido a través del Diario Oficial de la Federación, publicado el 29 de mayo de 2020, mismos que son de aplicación general para todos los centros de trabajo y tienen por objetivo, establecer las medidas específicas que las actividades económicas deberán implementar en el marco de la estrategia general para la Nueva Normalidad, para lograr un retorno o la continuidad de las actividades laborales seguro, escalonado y responsable.

Ahora bien, a fin de identificar las medidas obligatorias para el retorno o la continuidad de las labores, se contemplaron cuatro dimensiones: a) **el tipo de actividad**, b) **el tamaño del Centro de Trabajo**, c) **el nivel de alerta sanitaria de la ubicación del centro de trabajo**, y d) **sus características**.





Por lo que, derivado de que las características de cada área son diversas, se desarrollaron acciones específicas sobre promoción y protección de la salud.

- a) **Tipo de Actividad:** Derivado que en la Clasificación de Actividades Esenciales publicada en el DOF de fecha 29 de mayo de 2020, Telecomunicaciones se clasificó con los números 27 y 32 y en concordancia con los Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación los días 31 de marzo, 6 de abril, 14 y 15 de mayo de 2020, las distintas áreas que conforman la Dirección de la Red de Sucursales, operaron de manera diferenciada dependiendo de lo estipulado en el sistema de semaforización de aplicación local o federal. Asimismo, y toda vez que las distintas áreas de la Dirección, a mi cargo, son consideradas como áreas Operativas, las jornadas laborales se manejan en diferentes horarios para el personal, por lo que, los Servidores Públicos que asisten en forma presencial, continúan con sus horarios ya establecidos, pero en forma alternada, como se evidencia con la documentación exhibida en la respuesta del inciso **b)**; reiterando que de conformidad al Artículo Primero numeral II.- incisos c) y d) del Acuerdo por el que se establecieron acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 31 de marzo de 2020, en el que se estableció que las actividades que realiza Telecomunicaciones se consideran como esenciales.
- b) **Tamaño del Centro de Trabajo:** De acuerdo, con la clasificación del Tamaño de Unidad Económica por sector y número de personas trabajadoras, publicado en el DOF de fecha 29 de mayo de 2020, la Dirección de la Red de Sucursales, está contemplada para el sector servicios como de tamaño Grande (Desde 101), motivo por el cual se identificaron características internas del centro de trabajo, de acuerdo a lo siguiente:
- El personal en situación de vulnerabilidad o mayor riesgo de contagio para cada una de las áreas o departamento de la Dirección de la Red de Sucursales.
 - El personal que tiene a su cargo el cuidado de menores de edad, personas adultas mayores, personas en situación de vulnerabilidad o mayor riesgo de contagio.
 - Las áreas con los que cuenta Dirección de la Red de Sucursales (oficinas, bodegas, áreas de atención al público y áreas comunes).





c). **el nivel de alerta sanitaria de la ubicación del centro de trabajo.** Al respecto y considerando el semáforo publicado por la Secretaría de Salud, se tomó en cuenta el Nivel de riesgo epidemiológico de acuerdo al color del semáforo, implementándose las medidas correspondientes, las cuales consistieron en lo siguiente:

- Protocolos para el trabajo en casa.
- Se colocaron dispensadores de gel antibacterial, en las puertas de acceso, por parte del área de administración.
- Se cuenta con la toma de la temperatura corporal al ingresar a las instalaciones del Organismo.
- Trabajo desde casa al personal vulnerable.
- Se establecieron escalonamientos del personal.
- Continuamente se realizaron sanitizaciones de las distintas áreas.

d). **características de la Dirección de la Red de Sucursales.** Al respecto, le comento que, el análisis de las características de la Dirección de la Red de Sucursales, permitió implementar las medidas adecuadas para proteger al personal, considerando el espacio físico y la condición de vulnerabilidad de las personas, para desarrollar acciones específicas sobre promoción y protección de la salud.

Entre las cuales se adoptaron las siguientes medidas a nivel organismo y por ende en la Dirección de la Red de Sucursales:

- A través de carteles que se publicaron en las áreas, se difundió el uso obligatorio del cubrebocas y el lavado continuo de manos.
- El personal de limpieza continuamente asea las instalaciones
- Las puertas de acceso a las áreas permanecen abiertas, favoreciendo la ventilación natural.
- Se verifica que los sanitarios cuentan con suficiente jabón, agua y toallas desechables.
- Se instruyó a los trabajadores a no acudir a laborar, si presentan síntomas, recomendándoles realizarse la prueba para verificar su estado de salud, a fin de evitar el contagio de otros trabajadores.
- Las reuniones de trabajo se realizan por teléfono o videoconferencia de preferencia





COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

130
AÑOS
1891-2021
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

De lo anteriormente expuesto, se observa que las aseveraciones realizadas a través de la queja anónima, donde se realizan diversas imputaciones al suscrito y equipo de trabajo de esta Dirección de la Red de Sucursales, carece de toda veracidad, y como se aprecia, se trata de opiniones sin sustento que acrediten su dicho, por tanto, estamos ante meras apreciaciones particulares de quien las expresa de manera dolosa, al señalar mi nombre y equipo de trabajo y no ofrecer absolutamente ninguna prueba.

Finalmente, le informo que el suscrito y el equipo de trabajo, actúan conforme a los lineamientos dispuestos, adoptando las medidas y acciones previamente señaladas, a efecto de reducir el riesgo de contagio y evitar la propagación del virus SARS-COV 2.

Sin otro particular, reciba cordial saludo.

Atentamente,


Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez.

Director de la Red de Sucursales.

