

Telecomunicaciones de México
Gerencia Regional Zona Sureste
Coordinación de Supervisión
OF.-4600.- 414/2021



Mtra. Leticia Aguilar López.
Directora de Recursos Humanos en
Telecomunicaciones de México.
Presente.

Para los efectos legales y administrativos a que ha lugar, remito a usted la documentación generada a la C. [REDACTED], quien se desempeña como Telegrafista Especializado en Perote, Veracruz, con número de registro 30072, dependiente de la Gerencia Regional Zona Sureste, Veracruz, con motivo de haber hecho caso omiso a las instrucciones de no realizar servicios bancarios en la institución BBVA. Hechos de los cuales se tuvo conocimiento mediante un correo electrónico signado por la Mtra. María del Carmen Moneada Soto, de fecha 22 de julio del presente año. /

INFORME PORMENORIZADO

En atención y cumplimiento a lo ordenado mediante oficios número 4600.-404/2021 y 4600.-405/2021 de fecha 22 de julio del presente año, signado por la suscrita, fueron comisionados los CC. Israel Martínez González y Denisse Adriana Colorado Delfín, quienes se desempeñan como Coordinador de Supervisión y Supervisora Habilitada, respectivamente; para llevar a cabo las actuaciones pertinentes por los siguientes hechos y circunstancias: "mediante un correo electrónico de fecha 21 de julio del año 2021, signado por la Maestra María del Carmen Moneada Soto, Subdirectora Comercial de la Red de Sucursales en Telecomunicaciones de México, hace del conocimiento de esta Gerencia Regional, sobre dos intentos de realización de retiros bancarios de la institución financiera BBVA Bancomer en la Sucursal Telefónica de Perote, Veracruz, aun cuando dicho servicio se encuentra suspendido temporalmente, así mismo que por diversos medios se ha informado de dicha suspensión, tales como: lo contenido en la circular número 20/2021, de fecha ocho de junio de 2021, donde se informa a la Red de Oficinas sobre la "Suspensión del Servicio de Retiro de Efectivo con el Banco BBVA Bancomer", que en su parte medular señala: Informar al público usuario lo siguiente: "Por disposición técnica de BBVA el servicio de retiro de efectivo estará suspendido hasta nuevo aviso. Para cualquier aclaración comunicarse al Centro de Atención Telefónica de TELECOMM, al número 800-2000-616. Por su comprensión, muchas gracias." Así como a los comunicados expresados a partir del día 8 de junio del actual en la página principal de acceso del SIGITEL en línea <http://20.0.0.23/>, en donde el C. P. Alejandro López Carranza, Gerente de Implementación de Procesos y Servicios, hace del conocimiento lo siguiente: (Anexo I)

***Se Reitera que, por disposición de BBVA, el servicio de Retiro se encuentra suspendido hasta nuevo aviso.**

***Por Disposición de BANORTE se encuentra suspendido el servicio de Retiros hasta nuevo aviso.**

Atentamente

C.P. Alejandro López Carranza.

Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.

21/07/2021

Considerando lo anterior, se establece que Telecomunicaciones de México, ha hecho del conocimiento a los operadores del sistema SICITEL en línea, que actualmente se encuentra en proceso de validación tecnológica con dicha institución bancaria para poder reactivar este servicio, así como que dentro de estas actividades que corresponde al organismo tales como validar que ningún operador este realizando o intentando realizar alguna operación, es por ello que dentro del propio reporte nos fue informado que la operadora número 19547, de nombre [REDACTED], realizó en el sistema los siguientes intentos:

Retiro	Bancomer	72179148238	21/07/20211435	30072 JP	2000	Intento Declinado
Retiro	Bancomer	72179148191	21/07/20211434	30072 JP	2000	Intento Declinado

Con motivo de lo anterior, se puede constatar que dichos intentos fueron realizados en el sistema en línea de SICITEL, el día 21 de julio del año 2021, con numero de referencia 72179148238 y 72179148191, a las 14:34 y 14:35 horas respectivamente, por un monto de \$2,000.00 cada uno, por la operadora número 19547, de nombre [REDACTED] con monograma JP; contraviniendo con ello a las instrucciones giradas de manera oportuna en la circular 20/2021 y al aviso electrónico señalados en la página principal de SICITEL en línea.

Por lo antes expuesto la C. [REDACTED], fue requerida a comparecer en acta circunstanciada, con el propósito de conocer el motivo de su proceder, en dicho acto la C. [REDACTED] manifestó textualmente lo siguiente: "...en atención a los hechos, quiero manifestar que el día 21 de julio siendo aproximadamente las 14:30 horas, se presentó una usuaria para realizar un retiro banca rio me dio su credencial y tarjeta del banco BBVA, sin embargo en ese preciso momento había olvidado que el servicio estaba suspendido, lo intenté una vez y a la segunda vez de que lo intenté recordé que estaba suspendido el sistema, fue ahí que le informe a la persona que estaba suspendido y que no podría atenderle. Quiero aclarar que esta situación obedece a un descuido de mi parte y no a una mala acción o intento de fraude. Así también que los retiros BBVA no son frecuentes en esta sucursal, es por ello que no lo tenía tan presente. Por lo que pido a las autoridades su consideración. Es todo lo que tengo que manifestar...." (Sic...) (Declaración firmada)

Del mismo modo y con el propósito de dilucidar con mayor precisión los hechos, le fue formulado a la C. [REDACTED] el siguiente cuestionamiento:

Pregunta número uno. - Que diga la declarante, ¿si tiene conocimiento del contenido de la circular número 21/2021, de fecha ocho de junio de 2021, relativa a la suspensión del servicio de retiro de efectivo en las sucursales telegráficas con la institución BBVA Bancomer?

Respuesta: Sí, si tengo conocimiento.

Pregunta numero dos: ¿Que diga el declarante, si tiene conocimiento del aviso externado por el sistema Sigitel en línea en su página de acceso principal, en donde se comunica al personal operativo sobre la suspensión del servicio de retiros bancarios con la institución BBVA Bancomer?

Respuesta: sí, si tengo conocimiento, sin embargo repito que se trató de un descuido de mi parte, aunado a los pocos servicios de retiro BBVA que atendemos.



Por lo antes expuesto, se estima que con su proceder LA C. [REDACTED] pudo haber incurrido en omisiones en el desempeño de sus funciones que le fueron conferidas como responsable de la Ventanilla Múltiple de Atención al Público, en específico a no haber atendido y cumplido la instrucción de no realizar retiros bancarios de la institución financiera BBVA, por lo que se encontraron los elementos suficientes para proceder a la instrumentación de Acta Administrativa, de tal manera que fue citada en la conclusión del acta circunstanciada de fecha 23 de julio de 2021, para comparecer en dicho procedimiento. (Anexo II)

Con fecha 26 de julio del presente año, la C. [REDACTED] compareció en acta administrativa, manifestando textualmente lo siguiente: "...Que en este momento ratifico lo declarado por mí en Acta Circunstanciada de fecha 23 de julio del actual, realizada por el C. Israel Martínez González, y además, en este momento deseo agregar lo siguiente: solicito a las autoridades dictaminadoras, que consideren que mi caso fue a consecuencia de un descuido y no obedece a una acción de mala fe, así también que tengo una antigüedad de 27 años en el organismo y durante mi trayectoria nunca he sido objeto de alguna acta administrativa, sanción administrativa o laboral. Reconozco mi error, pero considero que fue simplemente un descuido. Siendo todo lo que deseo manifestar, lo cual he realizado de manera voluntaria y sin presión alguna del actuante...." (Sic...) (Declaración firmada)

Del mismo modo y por tratarse de una trabajadora de base, en dicho procedimiento administrativo también compareció el C. Lorenzo Torres Hernández, en calidad de representante sindical de la trabajadora, quien, en el uso de la voz manifestó textualmente lo siguiente: "...Que las declaraciones vertidas por la declarante fueron hechas de manera voluntaria y sin presión alguna por parte del actuante. Siendo todo lo que deseo manifestar...." (Sic...) (Declaración firmada) (Anexo III)

CONCLUSION

Como resultado del análisis y valoración del reporte recibido, así como las declaraciones vertidas en acta circunstanciada y administrativa, se desprende que la C. [REDACTED] es probable responsable de haber actuado desatendiendo las instrucciones giradas en la circular 20/2021, así como lo señalado en el aviso electrónico expresado en la página de Sigitel en línea <http://20.0.0.23/>, ya que en sus declaraciones acepta haber incurrido en un descuido, no obstante es importante precisar que dicha trabajadora, durante sus 27 años de servicio, no ha sido objeto de actas administrativas y por ende de ninguna sanción laboral o administrativa.

Por último, se incluye de manera integral al presente informe, la siguiente documentación soporte:

- A. De la trabajadora se anexa: Carta Responsiva actualizada, Talón de Pago de la quincena 13 de 2021, Cuadro esquemático de labores 2021, Registro de firmas y antefirmas, ficha técnica, así como Listas de Asistencia del mes de julio del ejercicio 2021.
- B. Copias sirpples de las Identificaciones del Personal de Participó en las diligencias. (ANEXO IV)

Sin otro en particular, aprovecho la ocasión para hacerle extensivo un cordial y respetuoso saludo.

Atentamente

Lie. Alejandra Gárnica Sánchez
Gerente Regional Zona Sureste.

C.C.P.

Dr. Eágar Horacio Esquivel Martínez. - Director de la Red de Sucursales. - Cd de México. - para su conocimiento.
Mtra. María del Carmen Moneada Soto.-Subdirector Comercial de la Red de Sucursales. - mismo fin
Lie. José Marco Antonio Guzmán Reyes. - Gerente de la Jefatura de Cd. de México. - mismo fin

Marina mercante N.76 Esq. Montesinos, Col. Centro, C.P. 91700, Veracruz, ver.
Teléfono (229) 9-31-42-12 www.gob.mx/telecomm

SE TESTA NOMBRE CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 113, FRACCIÓN I DE LA L.F.T.A.I.P.