



Telecomunicaciones de México
Gerencia Regional Zona Sureste
Coordinación de Supervisión
OF.-4600.- 415/2021



Veracruz, Ver., a 27 de julio de 2021.

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

Para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, remito a usted la documentación generada al C. [REDACTED], quien se desempeña como Jefe de la Sucursal Telegráfica en Chinameca, Veracruz, con número de registro 30085, 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.-406/2021 y 4600.-407/2021 de fecha 22 de julio del presente año, signados por la suscrita, fueron comisionados los CC. Manuel Ortiz Rivera y Jorge Fernández Trujillo, quienes se desempeñan como Supervisores Habilitados, 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 un intento de realización de retiro bancario de la institución financiera BBVA Bancomer en la Sucursal Telegráfica de Chinameca, 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.O.O.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 SIGITEL 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 el operador número 18748, de nombre [REDACTED], realizó en el sistema el siguiente intento:.....-.....

Retiro	Bancomer	72079062629	20/07/2021 10:11	30085	AC	300	Intento Declinado ~
--------	----------	-------------	------------------	-------	----	-----	---------------------

Con motivo de lo anterior, se puede constatar que dicho intento fue realizado en el sistema SIGITEL en línea de Telecomm, a las 10:11 horas del día 20 de julio del año 2021, con numero de referencia 72079062629, respectivamente, por un monto de \$300.00, por el operador número 18748, de nombre F. [REDACTED] ([REDACTED]), con monograma AC; contraviniendo con ello a las instrucciones giradas de manera oportuna en la Circular 20/2021 y al aviso electrónico señalado en la página principal de Sigitel en línea.

Por lo antes expuesto el C. [REDACTED], fue requerido a comparecer en acta circunstanciada, con el propósito de conocer el motivo de su proceder, en dicho acto el C. [REDACTED] manifestó textualmente lo siguiente: "... Que con respecto del intento de retiro de Bancomer que, según la información que se pone a mi vista fui yo quien lo realizó a las diez horas con once minutos del día veinte de julio del actual por la cantidad de trescientos pesos; sin embargo, sin ánimo de parecer grosero y con el debido respeto, quiero manifestar que no recuerdo nada de esto, es decir que no recuerdo haber realizado este intento de retiro, muy probablemente se deba a que el día diecinueve de julio, nos quedamos sin energía eléctrica en el palacio municipal donde nos encontramos ubicados, situación que reporté a través del grupo de WhatsApp de los Coordinadores y Jefes de Sucursales en el estado de Veracruz, siendo aproximadamente las nueve quince horas del mismo día, contestando de enterado el C. Sandy Linaldi, personal de la Coordinación Técnica de la Gerencia Regional; restableciéndose el servicio a las diez horas aproximadamente. Al término de mis labores, al retirarme de la Sucursal, personal de Protección Civil Municipal me informaron que a las quince treinta horas suspenderían el suministro de energía eléctrica, debido a un corto en el centro de carga del inmueble. Al otro día, el veinte de julio del dos mil veintiuno, me presenté en esta Sucursal con el objeto de realizar mis labores como de costumbre, sin embargo, el problema de la energía eléctrica continuaba, o sea que de nuevo no teníamos luz, quedando fuera el Fortinet, lo que también informé a través del grupo de WhatsApp, (de lo cual ofrezco como soporte de mi dicho capturas de pantalla de mi teléfono celular); quedando restablecido a las nueve treinta y tres horas. Por esta razón se me juntó mucho público usuario y estos se mostraban desesperados y molestos me pedían que los atendiera, señalando que ya habían esperado mucho. Quiero pensar que fue en esos momentos donde, con motivo de la presión del público y la tensión que esto me generaba, que por error, pudo haber ocurrido el intento del que se me está responsabilizando. Respetuosamente quiero aclarar que no estoy negando nada, simplemente que no recuerdo haber realizado este intento de retiro bancario.-----

Por otra parte, quiero manifestar que en mis treinta y dos años de servicio siempre he dado mi mayor esfuerzo, cuidado y dedicación en mis labores encomendadas. Es todo lo que tengo que manifestar, lo cual he realizado de manera voluntaria y sin presión alguna del actuante.-----

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



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

Pregunta número uno. - Que diga el Compareciente, ¿si tiene conocimiento del contenido de la Circular número 20/2021, la cual entró en vigor en fecha ocho de junio de 2021, relativa a la suspensión del servicio de retiro de efectivo en las Sucursales Telegráficas con la Institución Bancaria BBVA Bancomer?

Respuesta: Si, si tengo conocimiento.-----

Pregunta número dos: Que diga el Compareciente, ¿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 Bancaria BBVA Bancomer?

Respuesta: Si, si tengo conocimiento, ya que al ingresar al sistema, se puede ver.-----

Pregunta número tres: Atendiendo a lo manifestado por usted en las respuestas otorgadas en los cuestionamientos previos uno y dos del presente instrumento, ¿que diga el Compareciente si tenía conocimiento de que actualmente se encuentra suspendido el servicio de retiros bancarios con la Institución Bancaria BBVA Bancomer?

Respuesta: Si, si tengo conocimiento.-----

Pregunta número cuatro: Que diga el declarante, ¿cuál fue el motivo o circunstancia que lo dispuso a intentar realizar el retiro bancario mencionado en el preámbulo del presente instrumento?

Respuesta: Bueno, pues, como lo manifesté anteriormente, no recuerdo haberlo hecho, y si esto fue así, pues, creo que se debió a la presión del público usuario, ya que estos se encontraban desesperados y muy molestos. (Sic...) (Declaración firmada)

Por lo antes expuesto, se estima que con su proceder el 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 junio de 2021, para comparecer en dicho procedimiento. (Anexo II)

Con fecha 26 de julio del presente año, el C. [REDACTED] compareció en acta administrativa, manifestando textualmente lo siguiente: "...Que ratifico lo manifestado por mí en Acta Circunstanciada del día 23 de julio del actual, realizada por el C. Manuel Ortiz Rivera; además deseo agregar que su servidor siempre ha sido muy respetuoso de la normatividad que rige a Telecomunicaciones de México, así como de nuestras autoridades; que jamás antes había sido objeto del algún instrumento, ni siquiera de algún extrañamiento, ya que siempre me he esforzado por hacer mi trabajo lo más correcto posible y apegado a normatividad. Por lo que pido que consideren esta situación, pues, la verdad no recuerdo haber realizado el intento de retiro del que se me está responsabilizando. Es todo lo que tengo que manifestar, lo cual he realizado de manera voluntaria y si presión alguna del Actuante..." (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 el 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.O.O.23/>, ya que en sus declaraciones acepta haber incurrido en un descuido, no obstante es importante precisar que dicha trabajador, durante sus 32 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. Del trabajador 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 simples 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

Lic. Alejandra Garnica Sánchez
Gerente Regional Zona Sureste.

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

C.C.P. Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez. - Director de la Red de Sucursales. - Cd de México. - para su conocimiento.
Mtra. María del Carmen Moneada Soto. - Subdirectora Comercial de la Red de Sucursales. - mismo fin
Uc. José Marco Antonio Guzmán Reyes. - Gerente de supervisión. - 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