

Se elimina nombre tanto del trabajador como de la quejosa y RFC del trabajador. Con fundamento en la fracción I, del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia, y Acceso a la Información Pública.



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

22 DIC. 2022

DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
GERENCIA DE SUPERVISIÓN
DE SUCURSALES

Recibido: *[Signature]* Hora: 12:58 hrs

Financiera
PARA EL
Bienestar

22 DIC. 2022

GERENCIA DE SERVICIOS
AL PERSONAL

RECIBIDO

13:00

Dirección de Recursos Humanos

1302

DICTAMEN N.E. 7000.-

/2022

Ciudad de México, a 21 de diciembre de 2022

1

LIC. SALVADOR FRANCISCO HERRERA RODRÍGUEZ
GERENTE ESTATAL EN COAHUILA
PRESENTE

En atención al oficio número **04410-1862/2021**, por medio del cual remitió diversa documentación, en especial, el original del **ACTA ADMINISTRATIVA** de fecha 7 de diciembre de 2022, instrumentadas al Servidor Público, el **C. [Redacted]**, Operador Telegráfico con Registro Federal de Contribuyentes [Redacted] personal de base con número de empleado 10665, ingresando a este Organismo Descentralizado el 16 de marzo de 1999 y código de puesto C05003, hago de su conocimiento que, de acuerdo al estudio y análisis realizado a la documentación integrada, procederé a emitir el correspondiente Dictamen, con base en los siguientes:

RESULTANDOS

I.- Con motivo de la queja recibida en el Centro de Atención Telefónico en la Ciudad de México, el día 30 de noviembre de 2022, realizada por la **C. [Redacted]** la cual dice: "La quejosa informa que cada que acude a la mencionada sucursal, el empleado en ventanilla es grosero y dan una mala atención, el día 30 de noviembre se presentó a depositar un giro (D1810546271), en el cual solicitó un mensaje de texto, a lo que el empleado le informó que no se podía poner el mensaje, la clienta insistió y el empleado (10665), le dijo que se podía poner y que además la persona que lo recibía no lo iba a leer", por lo que mediante oficio 04410.-1845/2022, de fecha 5 de diciembre de 2022, al **C. [Redacted]** se le citó y solicitó su presencia para el 7 de diciembre de 2022 a las 10:00 horas, en la Delegación Administrativa Torreón, dependiente de Telecomunicaciones de México hoy Financiera para el Bienestar, ubicada en: Av. Morelos No. 765 Poniente, 2do. Piso, Zona Centro, C.P. 27000, Torreón, Coahuila, a efecto de proceder al levantamiento de Acta Administrativa correspondiente.

II.- Mediante oficio 04410.-1847/2022, de fecha 5 de diciembre de 2022, en su calidad de Secretario General del Sindicato Único Nacional de Trabajadores de Telecomunicaciones de México, Sección Regional Torreón, se citó al Lic. Jesús Florencio Caballero Vela y se solicitó se sirviera designar un representante para presentarse el 7 de diciembre de 2022 a las 10:00 horas, en la Delegación Administrativa Torreón, dependiente de Telecomunicaciones de México hoy Financiera para el Bienestar, con el objeto de comparecer en el levantamiento del Acta Administrativa que se le instrumentaría al **C. [Redacted]**

III.- Con base en lo anterior, en fecha 7 de diciembre de 2022, fue instrumentada Acta Administrativa al **C. [Redacted]**, compareciendo a la misma el **C. Aurelio Porto Bernal**, en su carácter de Actuante, manifestando lo siguiente:

"...que la presente se formula para que el **C. [Redacted]** declare con relación a la queja recibida en el Centro de Atención Telefónico en la Ciudad de México, el día 30 de noviembre del 2022, presentada por la **C. [Redacted]**

Centro TELECOMM I, Av. de las Telecomunicaciones s/n, Col. Leyes de Reforma, Alcaldía Iztapalapa,
C.P. 09310, CDMX. T: (55) 5090 1100 www.gob.mx/telecomm



2022 Flores
Ricardo Flores
Mañá



Se elimina nombre tanto del trabajador como de la quejosa y el usuario. Con fundamento en la fracción I, del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia, y Acceso a la Información Pública.

██████████, la cual dice "La quejosa informa que cada que acude a la mencionada sucursal, el empleado en ventanilla es grosero y dan una mala atención, el día 30 noviembre se presentó a depositar un giro (D1810546271), en el cual solicitó un mensaje la cliente insistió y el empleado (10665), le dijo que se podía poner y que además la persona que lo recibía no lo iba a leer". Por lo que dichas conductas y/u omisiones por parte del C. ██████████ podrían configurar una sanción laboral..."

2

IV.- Acto seguido, en el Acta Administrativa, compareció el C. ██████████, quien se encontraba previa y legalmente citado, manifestó lo siguiente:

"...que vengo a atender el citatorio número 04410.-1845/2022, de fecha 5 de diciembre del 2022, mediante el cual se me hacen una serie de imputaciones las cuales quiero dar contestación como sigue; Con relación al texto que se esgrime en la queja que le negué, niego el acto reclamado por la quejosa toda vez que en el recibo D1810546271 se puede apreciar que cuenta con el texto "Expediente 4132", que la propia signataria me dictó, y no fue sino hasta que le dí enviar al giro que me comentó quería agregar más texto, situación que no pude atender favorablemente debido a que el sistema no me permite realizar modificaciones pues únicamente estoy como operador de ventanilla, esta opción está libre únicamente para la Jefa de Oficina, sin embargo las modificaciones de giro no cuenta con modificación al texto por lo que el sistema imposibilita dicha acción, mi dicho puede ser corroborado por los testigos que ofrezco en este acto, en lo que se refiere al maltrato a la quejosa por parte de el de la voz, la quejosa se molestó porque no le pude agregar más texto al giro aunado al tiempo (diez minutos más o menos) que se tardó el sistema en darme el recibo, estuvo frente a mí la señora muy molesta todo este tiempo, yo únicamente le comentaba "señora sí la estoy atendiendo", para cuando el sistema me arrojó el recibo ya la señora se encontraba muy molesta me firmo el recibo y me dijo que se iba a quejar lo único que yo le dije fue que estaba bien que el teléfono venía en la parte de atrás del recibo, así mismo ofrezco a los CC. Jesus Guerrero de Santiago y Gabino Garcia Álvarez, como testigos de descargo, y los siguientes documentos para que consten como prueba en su favor, copia simple debidamente certificada por el suscrito del recibo con número de folio 688437591, giro D1810546271, de fecha 30 de noviembre del 2022, a nombre del C. ██████████, por \$1,500.00 (un mil quinientos pesos 00/100 M.N.) destino Gomez Palacio, Dgo., signataria ██████████ que es todo lo que tiene que decir y leída que fue su declaración la ratifica en todos sus términos, firmando la presente Acta para mejor constancia..."

V.- A continuación, compareció el C. **Jesús Guerra de Santiago**, en su carácter de Testigo de Descargo, quien en relación con los hechos que se le imputan al C. ██████████ declaró:

"...que es cierto porque lo vi y me consta que la Señora ██████████ le dictó el texto "Expediente 4132" al C. ██████████ cuando la atendió en la expedición del giro D1810546271 de fecha 30 de noviembre del 2022, efectivamente la señora pidió ampliar el texto sin embargo el C. ██████████ ya le había dado enviar al giro, Edgardo le contesto que ya no podía agregar texto, por lo que la señora por el tiempo que duro en ventanilla se mantuvo molesta, ya que el sistema estaba muy lento, igualmente molesta al retirarse le dijo que se iba a quejar por lo que el compañero le dijo que estaba bien y le indico en donde venia el teléfono, cabe señalar que los giros tienen en el sistema la opción de modificación lamentablemente el texto no está dentro de los supuestos por lo que el compañero se encontraba imposibilitado para realizar dicha acción, siendo todo lo que tiene que decir, firmando la presente Acta para mejor constancia..."

VI.- Dando continuidad al Acta Administrativa, compareció el C. **Gabino García Álvarez**, en su carácter de Testigo de Descargo, quien en relación con los hechos que se le imputan al C. ██████████ declaró que:

"...es cierto porque lo vi y me consta pues me encontraba en el área de ventanillas cuando el C. Edgardo Castellanos Barreto, atendió a la C. ██████████ y escuche cuando la señora le dictó el texto "██████████", el cual el compañero colocó en el área correspondiente, como se puede apreciar en la copia simple del recibo ██████████ que corre agregado a la presente, con relación al maltrato, la señora sintió que no se le estaba atendiendo debido a que el sistema Sigitel en Línea se encontraba fallando por lo que la expedición del giro tardó más de diez minutos y todo este tiempo la señora se mantuvo molesta debido a que no se había colocado el texto que ella pidió, durante todo el tiempo que estuvo la señora en ventanilla el compañero le repitió en varias ocasiones que la estaba atendiendo que el sistema estaba lento por lo que no le arrojaba el recibo, finalmente cuando ya le pudo entregar el recibo la señora molesta le indicó que se iba a quejar..."



Se elimina nombre del trabajador y de la quejosa. Con fundamento en la fracción I, del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia, y Acceso a la Información Pública.



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Financiera
PARA EL
Bienestar

el compañero le respondió que estaba bien, que los teléfonos se encontraban en el recibo por la parte de atrás, retirándose en forma intempestuosa de la oficina, siendo todo lo que tiene que decir, firmando la presente Acta para mejor constancia..."

VII.- Después de concluida la comparecencia de los Testigos de Descargo, compareció el **Lic. Jesús Florencio Caballero Vela**, en su carácter de Representante Sindical, de la Sección Regional Torreón, del Sindicato Único Nacional de Trabajadores de Telecomunicaciones de México, quien había sido previa y legalmente citado, y en relación a los hechos que se le imputan al C. [REDACTED], manifestó:

3

"...de las declaraciones vertidas por el compañero y los testigos ofrecidos por él, se desprende que en todo momento se comportó a la altura de las circunstancias, derivado de las fallas que presenta el sistema continuamente como es del conocimiento de las autoridades de Telecomunicaciones de México, la señora recibió la atención sin embargo el sistema tardó más de diez minutos, lo que provocó la molestia de la quejosa, y de las documentales ofrecidas se desprende que en ningún momento negó la colocación de un mensaje dentro del giro pues como se puede apreciar en el recibo tiene el texto que la señora pidió en su momento se agregara, sin embargo solicito el incremento del texto posterior a la expedición o sea después de que el empleado ya había dado enviar al sistema, y como todos dentro de la dependencia sabemos el giro ya no puede ser modificado y mucho menos por un operador de ventanilla esta opción es única del titular de la Sucursal Telefónica, como se puede constatar en la normatividad aplicable, en lo que se refiere al maltrato recibido los testigos de descargo atestiguan claramente que la señora en ningún momento fue maltratada, sin embargo si se mostró molesta con el empleado por el exceso de tiempo en la atención y porque ya no pudo agregarle el texto que ella solicitaba, por lo antes expuesto solicito a la superioridad considerar las atenuantes del caso pues la queja es derivada de la falta de tiempo de respuesta por parte del Sigitel en Línea y por la consecuencia de la molestia de la cliente propiciada por las continuas fallas del sistema, en los 23 años de servicio con los que cuenta el empleado nunca se había presentado una situación de este tipo por lo que esta representación sindical solicita la desestimación de la queja por falta de elementos y otorgar el valor probatorio a los dichos de los testigos de descargo y documentales ofrecidas por el empleado para la toma de decisiones en lo que se refiere al dictamen final, que es todo lo que tiene que decir y leída que fue su declaración la ratifica en todos sus términos, firmando la presente Acta para mejor constancia..."

VIII.- Es de hacer notar que, dentro de la documentación proporcionada se adjuntó original de la Carta Responsiva, de fecha 5 de enero de 2022, signada por el C. [REDACTED] en la que se hizo constar que conoce la Normatividad aplicable al puesto a desempeñar como OPERADOR DE VENTANILLA.

Con base a los anteriores resultandos, procedo a realizar los siguientes:

CONSIDERANDOS

PRIMERO. – Esta Dirección de Recursos Humanos tiene competencia legal para dictaminar el presente asunto, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 16 del apartado Funciones de la Dirección de Recursos Humanos del Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México hoy Financiera para el Bienestar, por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, de fecha 21 de octubre de 2022.

SEGUNDO.- Del análisis de las documentales que obran en el expediente, en particular, hago referencia a la imputación realizada al C. [REDACTED] por medio de la queja recibida en el Centro de Atención Telefónico en la Ciudad de México, el día 30 de noviembre de 2022, la cual consiste en ser grosero y dar una mala atención, negándose a poner un mensaje de texto a un giro, al decirle a la C. [REDACTED] (quejosa) que no se podía poner en su giro un mensaje y que además la persona que lo recibía no lo iba a leer, motivo por el cual, se le citó y solicitó su presencia para el 7 de diciembre de 2022 a las 10:00 horas, en la Delegación Administrativa Torreón, dependiente de Telecomunicaciones de México hoy Financiera para el Bienestar, a efecto de proceder al levantamiento de Acta Administrativa correspondiente.



2022 Flores



Se elimina nombre del trabajador, de la quejosa y el usuario. Con fundamento en la fracción I, del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia, y Acceso a la Información Pública.

Tomando en consideración lo antes descrito, mediante oficio 04410.-1847/2022, de fecha 5 de diciembre de 2022, en su calidad de Secretario General del Sindicato Único Nacional de Trabajadores de Telecomunicaciones de México, Sección Regional Torreón, se citó al Lic. Jesús Florencio Caballero Vela y se solicitó se sirviera designar un representante para presentarse el 7 de diciembre de 2022 a las 10:00 horas, en la Delegación Administrativa Torreón, dependiente de Telecomunicaciones de México hoy Financiera para el Bienestar, con el objeto de comparecer en el levantamiento del Acta Administrativa que se le instrumentaría al C. [REDACTED]

Con base en lo anterior, en fecha 7 de diciembre de 2022, fue instrumentada Acta Administrativa al C. [REDACTED] compareciendo a la misma el **C. Aurelio Porto Bernal**, en su carácter de Actuante, manifestando que el Acta se formuló para que el referido servidor público declarará en relación a la queja recibida en el Centro de Atención Telefónico en la Ciudad de México, el día 30 de noviembre del 2022, presentada por la C. [REDACTED] y agregó que las conductas y/u omisiones por parte del C. [REDACTED] podrían configurar una sanción laboral.

Acto seguido, en el Acta Administrativa, compareció el C. [REDACTED], quien, se encontraba previa y legalmente citado, quien manifestó que venía a atender el citatorio recibido, mediante el cual se le hacían una serie de imputaciones, de las cuales dio respuesta de acuerdo a lo siguiente: Con relación al texto que se esgrime en la queja en el sentido de que él se negó a poner un mensaje de texto en el giro, él no niega, toda vez que en el recibo D1810546271 se puede apreciar que cuenta con el texto "**Expediente 4132**", que según el servidor público le fue dictado por la quejosa, y no fue sino hasta que él le dio enviar al giro que la C. [REDACTED] le comentó quería agregar más texto, situación que no pudo atender favorablemente debido a que el sistema no le permite realizar modificaciones, pues únicamente está autorizado como operador de ventanilla y dicha opción está autorizada únicamente para el Jefe de Oficina, sin embargo, las modificaciones de giro no cuenta con modificación al texto, por lo que el sistema imposibilita dicha acción, lo cual según él puede ser corroborado por los testigos de descargo que ofreció (los CC. Jesús Guerra de Santiago y Gabino García Álvarez). En lo que se refiere al maltrato a la quejosa, el servidor público manifestó que la C. [REDACTED] se molestó porque no le pudo agregar más texto al giro aunado al tiempo (diez minutos más o menos) que se tardó el sistema en darle el recibo, tiempo en el cual estuvo frente a él la quejosa muy molesta, y él únicamente le comentaba: "Señora, si la estoy atendiendo", por lo que cuando el sistema arrojó el recibo la quejosa se encontraba muy molesta, así que le firmó el recibo y le dijo que se iba a quejar, ante lo cual el servidor público le comentó que estaba bien, que el teléfono venía en la parte de atrás del recibo. Además, el C. [REDACTED] aportó como pruebas a su favor, copia simple del recibo con número de folio 868437591, giro D1810546271, de fecha 30 de noviembre del 2022, a nombre del C. [REDACTED] por \$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/100 M.N.), con sucursal de destino Gómez Palacio, Durango y remitente y signado por la C. [REDACTED]

A continuación, compareció el **C. Jesús Guerra de Santiago**, en su carácter de Testigo de Descargo, quien, en relación con los hechos que se le imputan al C. [REDACTED] declaró que es cierto lo declarado por el referido servidor público, ya que él lo vio y le consta que la C. [REDACTED] le dictó el texto: "Expediente 4132" al operador de ventanilla (C. [REDACTED]), el 30 de noviembre de 2022, cuando fue atendida para la expedición del giro D1810546271, agregando que efectivamente la quejosa pidió ampliar el texto, sin embargo el operador de ventanilla ya le había dado enviar al giro, ante lo cual el servidor público le contestó que ya no podía agregar texto, por lo que la quejosa por el



Se elimina nombre del trabajador y de la quejosa. Con fundamento en la fracción I, del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia, y Acceso a la Información Pública.



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



**Financiera
Bienestar**

tiempo que duro en ventanilla se mantuvo molesta, ya que el sistema estaba muy lento, y que al retirarse, molesta la usuaria, le dijo al operador que se iba a quejar por lo que el servidor público le dijo que estaba bien y le indico en donde venía el teléfono para presentar su queja. De igual forma, señalo que los giros tienen en el sistema la opción de modificación, lamentablemente el texto no está dentro de los supuestos, por lo que el operador de ventanilla se encontraba imposibilitado para realizar dicha acción.

5

Dando continuidad al Acta Administrativa, compareció el **C. Gabino García Álvarez**, en su carácter de Testigo de Descargo y declaró que es cierto lo declarado por el C. [REDACTED], ya que él lo vio, pues se encontraba en el área de ventanillas cuando el referido servidor público atendió a la C. [REDACTED] y escuchó cuando la señora le dictó el texto: "Expediente 4132", el cual fue colocado por el operador de ventanilla en el área correspondiente, como se puede apreciar en la copia simple del recibo 22868907 que corre agregado al acta. Con relación al maltrato, dicho testigo declaró que la quejosa sintió que no se le estaba atendiendo debido a que el Sistema Sigitel en Línea se encontraba fallando, por lo que la expedición del giro tardo más de 10 minutos y todo ese tiempo la usuaria se mantuvo molesta, debido a que no se había colocado el texto que ella pidió, haciendo la aclaración que durante todo el tiempo que estuvo la quejosa en ventanilla el operador le repitió en varias ocasiones que la estaba atendiendo, que el sistema estaba lento, por lo que no le arrojaba el recibo, finalmente cuando ya le pudo entregar el recibo la señora molesta le indicó que se iba a quejar, ante lo cual el operador de ventanilla le respondió que estaba bien, que los teléfonos se encontraban en el recibo por la parte de atrás, retirándose la quejosa en forma intempestiva de la oficina.

Concluida la comparecencia de los Testigos de Descargo, compareció el **Lic. Jesús Florencio Caballero Vela**, en su carácter de Representante Sindical y manifestó que, de las declaraciones vertidas por el C. [REDACTED] y los testigos ofrecidos por él, se desprende que en todo momento el referido servidor público se comportó a la altura de las circunstancias, que la quejosa recibió la atención, sin embargo, debido a las fallas que presentaba el Sistema, el tiempo de espera del comprobante fue más de 10 minutos, lo que provocó su molestia. Además, indica que de las documentales ofrecidas se desprende que en ningún momento el operador de ventanilla se negó a la colocación de un mensaje de texto dentro del giro, pues como se puede apreciar el recibo tiene el texto que la señora pidió, en su momento, se agregara, no obstante, ella solicitó el incremento del texto posterior a la expedición, es decir, después de que el operador ya había dado enviar al Sistema, y como todos dentro del Organismo saben que el giro ya no puede ser modificado y mucho menos por un operador de ventanilla, ya que esta opción es única del titular de la Sucursal Telegráfica, como se puede constatar en la normatividad aplicable. En lo que se refiere al maltrato recibido, como los testigos lo atestiguaron la señora en ningún momento fue maltratada, sin embargo, se mostró molesta con el empleado por el exceso de tiempo en la atención y porque ya no pudo agregarle el texto que ella solicitaba. Finalmente, el representante sindical solicitó a la superioridad consideren las atenuantes del caso, pues la queja según él se derivada por las continuas fallas del sistema, además de que se considere que en los 23 años de servicio con los que cuenta el operador e ventanilla nunca se había presentado una situación de ese tipo, por lo que solicitó la desestimación de la queja, por falta de elementos, así como el otorgar valor probatorio a los dichos de los testigos de descargo y documentales ofrecidas.

Finalmente, se hacer notar que, dentro de la documentación proporcionada, se adjuntó original de la Carta Responsiva, de fecha 5 de enero de 2022, signada por el C. [REDACTED], en la que se hizo constar que conoce la Normatividad aplicable al puesto a desempeñar como OPERADOR DE VENTANILLA.



2022 Flores
Ricardo
Mañón



Se elimina nombre del trabajador y de la quejosa. Con fundamento en la fracción I, del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia, y Acceso a la Información Pública.

TERCERO.- De los hechos relatados en las documentales aportadas y el Acta Administrativa antes citada, de fecha 7 de diciembre de 2022, en particular, hago referencia a la investigación que se realizó en seguimiento a la queja recibida en el Centro de Atención Telefónico en la Ciudad de México, el día 30 de noviembre de 2022, realizada por la C. [REDACTED] (quejosa), en donde se le atribuye al C. [REDACTED] ser grosero y dar una mala atención, negándose a poner un mensaje de texto a un giro, al decirle a la quejosa que no se podía poner en su giro un mensaje y que además la persona que lo recibía no lo iba a leer, únicamente se desprende la narrativa de la C. [REDACTED] motivo por el que después de realizar un análisis de las testimoniales desahogadas y de las documentales enviadas, se realizan las siguientes precisiones:

1. Si bien es cierto, existe evidencia documental de que el C. [REDACTED] realizó el 30 de noviembre de 2022, el Número de Giro D1810546271, cuyo remitente fue precisamente la C. [REDACTED], ese simple hecho no acredita fehacientemente el dicho de la quejosa, pues dentro de la documentación que conforma el expediente no obra su ratificación con firma autógrafa, en la que se indiquen circunstancias de tiempo, modo y lugar. Por lo que no se tiene certeza precisa de los hechos, ya que la queja no fue ni ratificada ni ampliada por la usuaria que solicitó el servicio, solo se presentó vía telefónica, lo que hace dudar de la veracidad de lo manifestado en la queja o incluso, de que dicha persona hubiera realizado la multireferida queja.
2. Respecto a que el C. [REDACTED] (operador de ventanilla) es grosero, no se indica la forma precisa en qué supuestamente el servidor público fue grosero con ella y al no aportar evidencia alguna de su dicho, no se acredita que efectivamente el servidor público haya actuado de forma grosera, además de que de las testimoniales realizadas por los CC. Jesús Guerra de Santiago y Gabino García Álvarez, no se aprecia que el operador de ventanilla hubiera agredido o hubiera sido grosero o irrespetuoso con la quejosa.
3. En cuanto a que el operador de ventanilla dio una mala atención a la quejosa, pues se negó a poner un mensaje de texto a su giro, el trabajador negó la imputación y esta quedó desacreditada, pues exhibió como prueba a su favor, copia del Recibo de Expedición de Giro Nacional a Domicilio, con Número de Folio 868437591, respecto del Número de Giro D1810546271, donde consta que contiene un mensaje de texto que a la letra dice: "Expediente 1432" y de acuerdo con el dicho tanto del servidor público como de los testigos de descargo, ese fue el texto que le dictó la quejosa al operador de ventanilla y fue así como se emitió el giro, es decir, él no se negó a colocar el mensaje de texto, pues el giro en comento cuenta con el referido mensaje, además de que de la documentación enviada no se aprecia algún documento o prueba que contradiga o desvirtué la versión por parte del trabajador, y él cuenta con el testimonio a su favor de los testigos de descargo, por lo que no se aprecia que el servidor público haya incumplido con la Normatividad en los servicios que brinda al público usuario.
4. De las declaraciones tanto del servidor público como de los testigos de descargo se desprende que:
 - a. La quejosa inicialmente le dictó al C. [REDACTED] el texto que el propio giro indica. sin embargo, posterior a que el operador había dado enviar al giro en el Sistema, la C. [REDACTED] le solicitó la inclusión de un mensaje de texto adicional, lo cual ya no es posible realizar ni por el operador de ventanilla ni por el Jefe de Sucursal, pues no existe esa





opción en el Sistema, situación que según el dicho de dichas personas se le informó a la quejosa, ante lo cual ella se molestó.

- b. El Sistema Sigitel en Línea ese día 30 de noviembre de 2022 presentó fallas (hecho que se corroboró con el Reporte de Problemas y Operaciones Defectuosas en la Red de Sucursales, donde se aprecia la caída del Sistema Sigitel en Coahuila), lo que generó que la quejosa tuviera que esperar más de 10 minutos en obtener el Recibo de Expedición de Giro Nacional a Domicilio, con Número de Folio 868437591.

5. No existen otras quejas de usuarios distintos de los que se pueda acreditar que el servicio que brinda el C. [REDACTED] sea grosero o que él de una mala atención al público usuario.
6. No se aprecia algún documento o prueba que contradiga o desvirtué la versión por parte del trabajador y sus testigos de descargo o que acredite de alguna manera que el C. [REDACTED] incumplió la Normatividad en los servicios que brinda.

Con independencia de lo anterior, de la documentación remitida se desprende el incumplimiento del procedimiento establecido en el artículo 5 de los Lineamientos para el Levantamiento de Actas, Aplicación de Sanciones y Reconsideración, ya que se omitió el levantamiento del Acta Circunstanciada de Hechos, motivo por el cual, se solicita que en lo sucesivo, de manera inexcusable se cumpla con lo establecido en dichos Lineamientos. Cabe señalar que en el caso que nos ocupa, la falta de la referida documentación no determinó el sentido del presente dictamen.

En ese orden de ideas, no es posible atribuirle al C. [REDACTED] que haya cometido alguna irregularidad.

Por lo antes expuesto, se resuelve emitir la siguiente:

DICTAMINACIÓN FINAL:

PRIMERO.- No se desprenden elementos suficientes para emitir una sanción en contra del C. [REDACTED] Operador Telegráfico con Registro Federal de Contribuyentes [REDACTED] personal de base con número de empleado 10665, ingresando a este Organismo Descentralizado el 16 de marzo de 1999 y código de puesto C05003; por las causas mencionadas en los CONSIDERANDOS del presente dictamen.

No obstante lo anterior, se conmina al C. [REDACTED], para que se siga conduciendo en el desempeño de sus labores en estricto apego y cumplimiento a la normatividad establecida que en este organismo, evitando ser omiso en el cumplimiento de la misma.

SEGUNDO.- Toda vez que no se emitió una sanción al C. [REDACTED] se hace la devolución del original de la Carta Responsiva, de fecha 5 de enero de 2022, consistente en 1 foja, para su debido resguardo.

Se elimina nombre del trabajador y RFC. Con fundamento en la fracción I, del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia, y Acceso a la Información Pública.





TERCERO.- Notifíquese al C. [REDACTED] la presente determinación y una vez hecho lo anterior, remita a la Gerencia de Relaciones Laborales copia del oficio con el cual se haya realizado la notificación en comento.

Por último, hago de su conocimiento que el tratamiento de los datos personales contenidos en este oficio se realiza de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4º, 16, 17 y 22, fracción II, 66, fracción I y 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y su uso o divulgación injustificada a terceros por parte de quien tenga acceso o conocimiento de esta información, puede ser causa de responsabilidad administrativa en términos de lo previsto por los artículos 186 fracción IV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 206 fracción IV de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 163 fracciones III, IV y X de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE


MTRA. LETICIA AGUILAR LÓPEZ
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

C.c.c.e.p. Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes.- Gerente de Supervisión de Oficinas.- Presente.
Lic. Laiza Shiray Bueno Osorno.- Gerente de Servicios al Personal.- Presente.


CHRZ/MPR/MLM

GRL 720

Se elimina nombre del trabajador. Con fundamento en la fracción I, del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia, y Acceso a la Información Pública.



MESA DE SERVICIOS

- [Salir](#)
- [Mis Reportes](#)
- [Nuevo Reporte](#)
- [Principal](#)

ACUSE

Reporte #175765

Status del Reporte: Abierto**Nombre:** C.HÉCTOR AMADO LÓPEZ ÁLVAREZ**Departamento:** CORRESPONDENCIA**Email:** patricia.mucino@telecomm.gob.mx**Día :** 23/12/2022 9:25 am**Telefono:** 50901100 3111**Asunto:** ORDINARIA - MENSAJERIA

Desglose del Reporte

Creado 2022-12-23 09:25:11

BUEN DIA.

POR ESTE MEDIO AGRADEZCO SEA ENTREGADO EN SOBRE CERRADO AL GERENTE ESTATAL EN COAHUILA, SALVADOR FRANCISCO HERRERA RODRIGUEZ EL OF.-7000.-1361/2022

RELACIONADO AL C. [REDACTED]
AGRADEZCO SU ATENCIÓN
ATENTAMENTEC.HÉCTOR AMADO LÓPEZ ÁLVAREZ
SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.

Escribe el Mensaje *



Adjunta Archivo

 Ninguno archivo selec.

Se elimina nombre del trabajador. Con fundamento en la fracción I, del artículo 113 de la Ley Federal de Transparencia, y Acceso a la Información Pública.

Telecomunicaciones de México | [Cordinación de Seguridad Redes y Web](#)

