

DCS/UE/043/2011
Unidad de Enlace
Comunicación Social

México, D.F., a 13 de julio de 2011.

Jacqueline Peschard Mariscal
Comisionado Ponente del Instituto Federal
de Acceso a la Información Pública (IFAI).
Presente.

Recurrente: GLORIA PATRICIA JIMÉNEZ DÍAZ
Folio de la Solicitud: 068000008111
Expediente: 3489/11

Se hace referencia a la notificación de la admisión del recurso de revisión, recibida en esta Institución de Crédito, el día 05 de julio del 2011, mediante el cual se notificó al Comité de Información del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C., a través de su Unidad de Enlace el acuerdo dictado con fecha 04 de julio de 2011, con motivo del Recurso de Revisión interpuesto por la recurrente citada al rubro.

Ese H. Instituto mediante el citado acuerdo, en los puntos **PRIMERO** y **SEGUNDO**, acordó tener por recibido y admitido a trámite el Recurso de Revisión interpuesto por la recurrente **Gloria Patricia Jiménez Díaz**.

Así mismo, ese H. Instituto en el punto **TERCERO** del acuerdo mencionado, acordó se corriera traslado a este Comité de Información del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C. a través de su Unidad de Enlace, para que en un plazo no mayor de **siete días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente a la fecha en que fue notificado el acuerdo, esta Institución de Crédito, se manifieste en relación al mismo y se formulen alegatos.

Por lo anterior y en cumplimiento al punto **TERCERO** del acuerdo, notificado a este Comité de Información con fecha 05 de julio del 2011, manifestamos lo siguiente:

1.- Con fecha 10 de junio del 2011, se recibió en la Unidad de Enlace la solicitud con número de folio **068000008111**, la cual se adjunta en copia simple como **ANEXO 1**, en la que se solicitó claramente en el rubro de descripción la información siguiente:

“NOMBRE COMPLETO, PUESTO Y FUNCIONES DE MUJER QUE ATENDIÓ LA VENTANILLA EN LA SUCURSAL AV. LÓPEZ MATEOS SUR No. 5295 LOCAL B-25 COL. FRACCIONAMIENTO ARBOLEDAS C.P. 45070 ZAPOPAN, TEL. 36342134, QUIEN NI SIQUIERA EN HOJA DE TRÁMITE LO PUSO, FUE GROSERA Y SE NEGÓ A RECIBIR ESCRITO. DE DOCE DEL DÍA A DOS TREINTA P.M. SOLO ATENDIÓ ELLA, CABELLO LARGO TEÑIDO, LO MISMO QUE CEJAS DE CAFÉ ROJIZO, CARA CON EXCESO DE MAQUILLAJE BLANCO, OJOS Y BOCA NORMAL, NARIZ LIGERAMENTE AGUDA”

2.- Con fecha 06 de junio del 2011, se dio respuesta y por lo tanto, cumplimiento a la solicitud de la recurrente con folio 068000008111, lo cual se acredita con el **ANEXO 2** de conformidad con lo dispuesto por los artículos 42, 43 y 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Por lo anterior, con fundamento en lo señalado en el acuerdo de referencia y lo dispuesto por los artículos 55 y 56 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y 88, 89 y 90 del Reglamento de dicha Ley, en tiempo y forma se formulan los siguientes:

ALEGATOS

PRIMERO.- El recurrente señaló como acto recurrido lo siguiente:

“LA RESPUESTA ES AMBIGUA Y NO RESPONDE A MI REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN”

SEGUNDO.- Se destaca que la contestación formulada a la solicitud efectuada por la recurrente fue otorgada considerando los elementos con que se contaba en ese momento, sin embargo a la fecha ya contamos con la información requerida por la recurrente, misma que fue proporcionada por la Dirección Comercial de la Institución.

El nombre de la empleada que atendió a la recurrente es Alejandra Orozco Rentería, quien se desempeña como Auxiliar de Sucursal cuyas funciones son:

“FUNCIÓN GENERAL

Apoyar al Jefe de Sucursal para cumplir las metas de captación asignadas y pactadas por la Sucursal y atender en forma oportuna y cordial a los ahorradores que acuden a efectuar algún trámite de su contrato de ahorro o algunos de los servicios que BANSEFI ofrece, conforme a los lineamientos establecidos en este Manual.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1. Participar con el Jefe de Sucursal en la elaboración del Plan Estratégico que la Sucursal aplicará para el cumplimiento de sus metas de captación y apoyar en el logro de las mismas.*
- 2. Recibir los depósitos y realizar los retiros que efectúen los ahorradores a sus cuentas, sellando y rubricando los recibos que se generen en este proceso. Asimismo, verificar cuando efectúe pagos que la firma del titular coincida entre la plasmada en el recibo y la que aparece en el contrato, identificación presentada o tarjeta de débito.*
- 3. Mantener total y absoluta reserva, discreción y confidencialidad sobre cada una de las cuentas y datos de los ahorradores, así como de los movimientos relacionados con la administración de la Sucursal, manejo de efectivo, documentos cobrables, equipo de cómputo, etc. Asimismo, implementar la política de “Escritorio Limpio”, la cual consiste en tener el debido cuidado sobre la información o documentación confidencial (formatos, reportes, información de los clientes, pagos o cualquier documento que se maneje para la operación de BANSEFI) para que no sean expuestos en áreas con acceso a los clientes, usuarios o personal que no labore en la Institución.*
- 4. Tramitar los cambios de adscripción y realizar correcciones al nombre o domicilio de los ahorradores que se encuentra establecido en el contrato, cuando así lo solicite el ahorrador.*
- 5. Atender a los beneficiarios que se presenten a solicitar el rescate y/o Beneficio Adicional de un contrato cuyo titular haya fallecido.*
- 6. Desempeñar las funciones de manejo de valores en forma responsable y honesta.*
- 7. Elaborar diaria e individualmente el Corte de Caja correspondiente, entregando el efectivo al Jefe de Sucursal.*
- 8. Presenciar el arqueo de caja que lleva a cabo diariamente el Jefe de Sucursal e investigar conjuntamente cuando existan diferencias.*
- 9. Depositar oportunamente los ingresos en cheques a cargo de otros bancos, en la cuenta bancaria de la Sucursal y/o en la línea Bancaria que le corresponda, verificando que todos y cada uno de los cheques estén correctamente endosados y*

que la fecha del sello estampado, de acuerdo al Artículo 39 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, coincida con la del depósito, asimismo que invariablemente se cuente con copia de cada cheque por anverso y reverso en la Sucursal y estos sean archivados hasta la liberación del depósito.

10. Informar inmediatamente al Coordinador de Zona la detección de situaciones que impliquen el manejo inadecuado de los valores de la Institución o la ponga en riesgo.

11. Verificar invariablemente al siguiente día hábil bancario del depósito con la Institución Bancaria la existencia de devolución de cheques, a través de Banca digital, de existir, procederá a realizar el retiro de la cuenta y el cobro de la comisión por devolución que efectúa el banco, lo anterior antes de la entrega del cheque devuelto a nuestro cliente.

12. Promover los instrumentos de ahorro que ofrece BANSEFI.

13. Apoyar al Jefe de Sucursal en las actividades relacionadas con la administración de los recursos con que se cuenta, para la operación de la misma.

14. Realizar las funciones del Jefe de Sucursal por ausencia de éste, así como aquellas actividades inherentes al puesto.

15. Realizar entregas parciales o totales de efectivo al Jefe de Sucursal.

16. Realizar diariamente el archivo de la Sucursal con la documentación generada.

17. Promocionar y proporcionar información general a los clientes sobre los productos y servicios que ofrece BANSEFI, abrir cuentas de los instrumentos de ahorro y realizar labores de conservación de cartera.

18. Cumplir con las políticas establecidas aplicables en la prevención de lavado de dinero de acuerdo con el presente Manual y Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo; así como la correcta integración de expedientes de la clientela y su adecuada custodia.

19. Realizar los pagos de servicios y trámites de la Sucursal previa autorización del Corporativo BANSEFI. Asimismo, realizar el pago de los premios por sorteo, previa autorización de la Dirección Comercial.

20. Apoyar en el proceso de reclutamiento y selección de personal de Sucursal.

21. Efectuar las actividades necesarias para la aplicación de los nuevos programas gubernamentales.

22. Apoyar cuando se le requiera en el monitoreo de los contratos de medios de comunicación masiva (TV, Radio, Prensa, etc.) que celebre BANSEFI para satisfacer las necesidades publicitarias de la Institución.

23. Acatar las órdenes e instrucciones lícitas que reciba de sus superiores, en atención al servicio que prestan, así como aquellas actividades inherentes al puesto.

24. Apoyar cuando se requiera, en los operativos de pago de Programas Especiales.

25. Registrar las formalizaciones de cuentas.

26. Capturar los pagos y depósitos efectuados a las cuentas de Programas Especiales.”

Como información adicional manifestamos que el personal de la sucursal no se negó a atender a la Sra. Jiménez, ni tampoco se negó a recibir la documentación que presentaba. El problema se generó debido a que la Sra. Jiménez no cumplía con todos los requisitos para el trámite que deseaba efectuar, en virtud de que le faltaba un documento consistente en la hoja de servicios de la dependencia para la cual la recurrente prestaba sus servicios.

Para efectos de acreditar lo señalado en este escrito, se ofrecen las siguientes:

P R U E B A S

- 1.- LAS DOCUMENTALES PÚBLICAS.-** Consistentes en las copias simples de los escritos que se adjuntan como **ANEXOS 1 y 2** los cuales se relacionan con todas y cada una de las manifestaciones de los hechos que se hacen valer en este escrito.
- 2.- LA INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES.-** Consistente en todo lo que favorezca a los intereses de esta Institución de Crédito, la cual se relaciona con todas y cada una de las manifestaciones de los hechos que se hacen valer en este escrito.
- 3.- LA PRESUNCIONAL EN SU DOBLE ASPECTO, LEGAL Y HUMANA.-** Consistente en todo lo que favorezca a los intereses de esta Institución de Crédito.

Por lo expuesto,

A ESE H. INSTITUTO, atentamente pedimos se sirva:

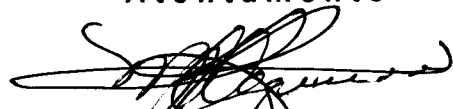
PRIMERO.- Tener por contestado en tiempo y forma el Recurso de Revisión correspondiente a la solicitud con número de folio 068000008111, expediente número 3489/11, para todos los efectos legales a que haya lugar.

SEGUNDO.- Tener por formulados los **ALEGATOS** que se hacen valer en este escrito.

TERCERO.- Tener por presentadas pruebas que se anexan al presente escrito.

CUARTO.- En su oportunidad dictar la Resolución correspondiente, en la que se declare improcedente el Recurso de Revisión presentado por el recurrente.

Atentamente



Ofelia Aguirre Ruelas
Titular de la Unidad de Enlace