



119, Año del Cavallito del Sur, Emiliano Zapata."

Tesorería Municipal

Acatlán de Osorio, Puebla a 26 de junio de 2020

Oficio número TM/MAF/001/2020

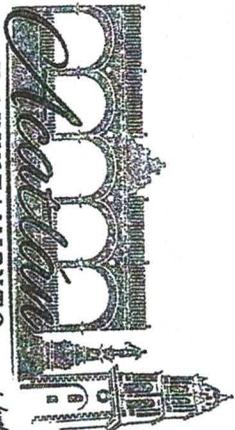
Banco Santander México, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple,  
Grupo Financiero Santander  
Sucursal en Acatlán de Osorio, Puebla

A quien corresponda:

Por medio del presente, les quiero informar que el día 24 de junio de 2020 aproximadamente como a la 1:10 de la tarde, yo Tesorera Municipal de Acatlán, Ing. Citlalin Bravo Rosas quise realizar una transferencia pendiente en el portal de Santander, ya que como tesorera realizo pagos a proveedores y así mismo checar estados de cuenta que me habían solicitado, ingrese a la plataforma de Santander <https://www.santander.com.mx/> y no pude ingresar porque apareció una ventana que mencionaba que tenía que actualizar los datos del dispositivo (token) para poder ingresar, ya que como se está realizando cambio de tesorero, aun no cuento con el mlto y la presidenta Profra. María del Carmen Nava Martínez me autorizo utilizar su token personal para agilizar los pagos pendientes y el gerente Rodolfo Sánchez Trejo menciona que estaría activo el mlto en el transcurso de la semana, ya sea el 25 o 26 de junio de 2020 para poder entregarme el dispositivo personal (token).

Quise ingresar a las pagina <https://www.santander.com.mx/> y me apareció una ventana que me requerían datos para la actualización, como desconocía el procedimiento porque acabo de ingresar con el puesto en Tesorería, a la 1:18 pm llame al gerente Rodolfo Sánchez Trejo con número de teléfono 2222932881 para que me asesorara, le brinde la información que proporcionaba la ventana, me dijo que sí, él menciona que proporcionara el correo y el número de teléfono que me solicitaban y los datos los ingrese, al terminar de ingresar la información me apareció una ventana que mencionaba lo siguiente: La actualización de datos exitosa con folio de proceso: 14789 y que el servicio se restablecería el día 25/06/2020 a partir de las 14:30 pm en un lapso no mayor a 1 hora, un ejecutivo Santander se comunicara con usted para concluir con el restablecimiento de sus servicio y asistirlo a actualizar su dispositivo token con la nueva versión, favor de no encender su dispositivo token a partir de este momento, ya que de lo contrario interrumpiré la actualización y el sistema Central, bloqueea su dispositivo por un lapso de 48 horas hábiles, favor de tener a la mano el folio de proceso asignado. (El cual anexo a continuación).

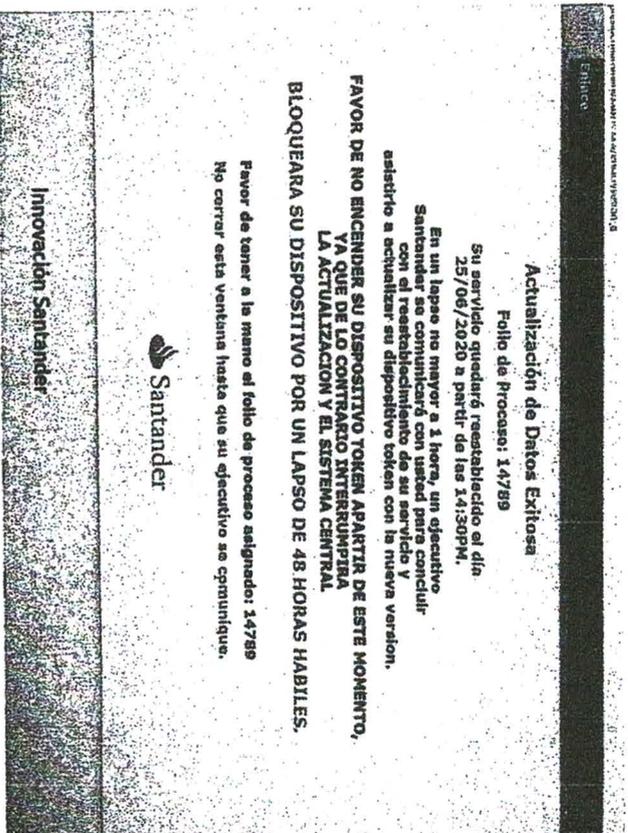




H. AYUNTAMIENTO  
2018-2021  
*Alcaldía de Zapata*

119, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata."

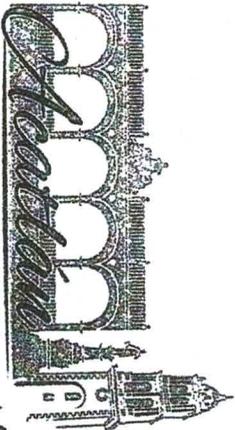
Tesorería Municipal



No pude ingresar al sistema después de ese lapso porque el aviso antes mencionado solicitaba no usar el dispositivo (token). Como me indicaba seguir con los pasos generados en la ventana, le brinde el seguimiento solicitado, ya que anteriormente ya había consultado personalmente con el gerente de banco Santander. Por lo que recibí una llamada de ejecutivo Santander brindándome los datos exactos que aparecían en la pantalla arriba presentada, por lo que me solicitan presionar el token para actualización, en la pantalla mostraba; token actualizándose por lo que me volvió a solicitar volver a intentar porque al parecer el token era de antigüedad y no podía actualizarse, después de oprimirlo; seguía manteniendo la ventana como actualizándose y la leyenda no puede ingresar de nuevo al sistema y me menciono no volverlo oprimir porque se desactualizaría el sistema. Así mismo menciono que me llamaría a las 9:00 am del siguiente día, porque no podía ingresar al sistema.

El día 25 de junio de 2020 le llame nuevamente al gerente Rodolfo Sánchez Trejo a las 9:15 am para que me proporcionara información porque no podía ingresar al sistema y fue entonces donde el gerente me dice que se le había olvidado decirme; que a nadie más puedes recibirles llamadas de Santander, solo a nosotros. Me envió a la Señorita Concepción Martínez Tapia del banco para ver que estaba sucediendo y ella más tarde llegó a presidencia.

Cuando ingresamos al sistema, me dejo abrir la plataforma y le explique lo sucedido; la Señorita Concepción Martínez Tapia me aconsejo cambiar la contraseña del usuario y me menciono que checara los estados de cuenta para verificar los saldos.



H. AYUNTAMIENTO  
2018-2021  
*Gobierno de Calidad*

119, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata."

Tesorería Municipal

Con la contraseña modificada, intente ingresar al sistema de la plataforma de Santander y cheque la cuenta 1800013120-5 FISM 2020 para verificar los saldos, automáticamente me saco del sistema, ya no me dejo ingresar, le marque a las 10:14 am al teléfono número 9531403549 para pedirle que me imprimiera los Estados de Cuenta de la cuenta 1800013120-5 FISM 2020 de banco Santander (México) a nombre del Municipio de Acatlán, de la sucursal que se encuentra ubicada en calle Independencia 2 Barrio San Luis, Acatlán de Osorio, Puebla, le llame nuevamente al gerente Rodolfo Sánchez Trejo a las 10:15 de la mañana y me mencionó que habían transferencias con diferentes montos, los cuales no reconozco.

Me llama Concepción Martínez Tapia a las 10:16 am del número de teléfono del banco 9535340327 en donde me menciona que se estaba llevando a cabo el procedimiento respectivo, le informo de lo sucedido a Presidenta, Profa. María del Carmen Nava Martínez y ella cita al gerente de la sucursal Rodolfo Sánchez Trejo junto con la Señorita Concepción Martínez Tapia, en el Centro Integral de Servicio (CIS) ubicado en carretera México-Oaxaca s/n barrio La Palma, mencionó que se está realizando lo respectivo para que se recuperara el dinero y tratando de rastrear las transferencias realizadas, nos solicitó esperar aproximadamente de 3 a 4 horas.

Como hablamos cambiado la contraseña, trate de ingresar nuevamente a la plataforma de Santander y me aparecía el sistema bloqueado a las 12:57.

Por lo anterior, muy atentamente le solicitamos se hagan las aclaraciones que sean pertinentes para la devolución de los recursos mencionados a la cuenta aperturada en el Banco.

Atentamente



*[Signature]*  
El Ayuntamiento Municipal Constitucional  
ACATLÁN DE OSORIO, PUE.  
Profa. María del Carmen Nava Martínez  
Presidenta Municipal Constitucional de Acatlán  
PRESIDENCIA MUNICIPAL

Atentamente



*[Signature]*  
El Ayuntamiento Municipal Constitucional  
ACATLÁN DE OSORIO, PUE.  
Ing. Citallin Bravo Rosas  
Tesorera Municipal de Acatlán  
TESORERÍA MUNICIPAL



## Comprobante de Operación

**Tipo de**

Operación: Consulta de Movimientos

**Cuenta de**

Cargo: MUNICIPIO DE ACATLAN PUEBLA 080123344290

**Fecha y Hora**

Oparación: 2020-05-28 13:47:10

**Fecha y Hora**

contable: 2020-05-28 13:47:10

Sucursal: 0981

**Descripción:** PAGO TRAN SPEI

**Importe:** -380,051.82 MXP

**Saldo:** 384,119.26 MXP

**Referencia:** 007438209

**Referencia**

numérica del

Emisor:

**Concepto:** ACATLAN CERESO ACATLAN MARZO FORTAMUN202 REF 0000000

**Banco**

**Participante:** BBVA BANCOMER, S.A.

**Cta. Ordenante**

del Pago: 00140106018000131193

**Causa de**

Devolución:

**Cuenta CLABE**

Beneficiario: 012650001147000151

**Nombre**

Ordenante del

Pago: MUNICIPIO DE ACATLAN PUEBLA

**RFC**

Beneficiario:

**Nombre del**

Beneficiario: GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA

**Codigo de**

Devolucion:

**RFC**

Ordenante: MAP900215M34

**Clave de**

Rastreo: 20  52840914857000474992090 por llame a:

001

Operación Superada por internet



**OFICIO TM/MAP/001/2020 DEL  
26 DE JUNIO DE 2020  
DIRIGIDO A BANCO  
SANTANDER**

**COMPROBANTE DE  
TRANSFERENCIA NO  
RECONOCIDA POR**

**\$4,239.00**



Santander

## Comprobante de Operación

### Tipo de

Operación: Consulta de Movimientos

### Cuenta de

Cargo: MUNICIPIO DE ACATLAN PUEBLA 080123344290

### Fecha y Hora

Operación: 2020-06-24 16:29:10

### Fecha y Hora

contable: 2020-06-24 16:29:10

Sucursal: 0981

Descripción: PAGO TRAN SPEI

Importe: -4,239.00 MXP

Referencia: 0052933373

Referencia  
numérica del  
Emisor:

Concepto: PAGO GNP REF 0000000

### Banco

Participante: BBVA BANCOMER, S.A.

### Cta. Ordenante

del Pago: 00140106018000131205

### Causa de

Devolución:

### Cuenta CLABE

Beneficiario: 012095015981551970

### Nombre

Ordenante del

Pago: MUNICIPIO DE ACATLAN PUEBLA

### RFC

Beneficiario:

### Nombre del

Beneficiario: GRUPO NACIONAL PROVINCIAL SAB GNP

### Código de

Devolución:

### RFC

Ordenante: MAP900215M34

### Clave de

Rastreo: 2020062440014 BET00004529333730



Operaciones realizadas por Internet a:  
SuperLínea

55 5169 4301 y 55 5169 4202

**COMPROBANTE DE  
TRANSFERENCIA NO  
RECONOCIDA POR  
\$7,437,159.00**



## Comprobante de Operación

Tipo de Operación: Consulta de Movimientos  
Cuenta de Cargos: MUNICIPIO DE ACATLAN PUEBLA 080123344290

Fecha y Hora Operación: 2020-06-24 16:30:21

Fecha y Hora contable: 2020-06-24 16:30:21  
Sucursal: 0981

Descripción: PAGO TRAN SPEI  
Importe: -7,437,159.00 MXP

Referencia: 005294576

Referencia numérica del Emisor:

Concepto: PAGO GNP REF 0000000

Banco Participante: BBVA BANCOMER, S.A.

Cta. Ordenante del Pago: 00140106018000131205

Causa de Devolución:

Cuenta CLABE Beneficiario: 012095015981551970

Nombre Ordenante del Pago: MUNICIPIO DE ACATLAN PUEBLA

RFC Beneficiario:

Nombre del Beneficiario: GRUPO NACIONAL PROVINCIAL SAB GNP

Código de Devolución:

RFC Ordenante: MAP900215M34

Clave de Rastreo: 2020062440014 BET0000452945760



Operaciones realizadas por favor llame a:  
SuperLínea

55 5169 4301 ó 55 5169 4303

**TRANSFERENCIA BANCARIA**  
**POR \$2,348.00**



## Comprobante de Operación

### Tipo de

Operación: TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

Contrato: MUNICIPIO DE ACATLAN PUEBLA 080123344290

Usuario: 10132874 - MARIA DEL CARMEN NAVA MARTINEZ

Referencia: 9920200624140446230155

Referencia  
numérica del  
Emisor:

Referencias del  
Movimiento: 5155766

Estado: EJECUTADO

Divisa: MXN

Cuenta CLABE: 014651180001312052

Cuenta Cargo: 18000131205 - FISM 2020

Cuenta Abono: 002180650218891269 - GRUPO NACIONAL PROVINCIAL SAB GNP

Importe: \$ 2,348.00 MXN

Concepto: PAGO GNP

Fecha y hora de

Alta: 24/06/2020 14:04:46

Fecha y hora de

Liquidación: 26/06/2020 00:39:23

Clave de

Rastro: 2020062440014 BET0000451557660

RFC

Beneficiario:

RFC

Ordenante: MAP900215M34

Importe IVA:

Email del

Beneficiario:

**Operación realizada por internet**



Para dudas o aclaraciones por favor llame a:

**SuperLínea**

**55 5169 4301 ó 55 5169 4303**

SuperLínea Empresarial

SuperLínea PYME