En el mes de enero la abogada Karem Reyes acudió a mi domicilio para comentarme de un adeudo de un préstamo personal del año 2011, no me encontraba, pero me la comunicaron por teléfono y le comente que ese préstamo lo liquide en ese año, que el adeudo que ella señalaba tenía más de 10 años y que no recordaba si me habían dado mi pagare cuando realice el pago en cajas; de igual forma le comente que yo no laboraba en la ciudad de Puebla que laboraba en Acatlán de Osorio por lo que se me complicaba acudir a sus oficinas, me comentó que iba a verificar la situación y se contactaba conmigo y le proporcione mi número celular.

No tuve contacto con ella desde el mes de enero, y fue hasta el día 20 de mayo que acudí a las oficinas para verificar la situación, sin que se encontrará la abogada, cuando salí recibí una llamada del abogado David Lobato a quien le comente le situación y me dijo que no había otra solución más que realizar el pago con convenio, portándose de una manera burlona respecto a que le indicaba que yo había pagado pero que ya no tenía guardados esos comprobantes por la cantidad de años que sí había alguna forma de verificarlo. Para evitar que me siguiera tratando de manera despectiva, ya que él me decía que yo tenía la culpa por no guardar los papeles, que yo era una deudora y que él si guardaba bien sus documentos cuando hacía sus pagos, le comenté que no era forma de tratarme y hacer esos comentarios, que prefería acudir en otra fecha para verificar mi expediente haciendo una cita con la abogada Karem.

El día 23 de mayo me contacto ella por whatsapp y le pedí una cita para verificar mi expediente y aclarar el tema de mi pago previo. El día 27 de mayo acudí y le comenté que ante la ausencia de mi comprobante entendía que yo no tenía muchas opciones, que me permitiera ir a buscar a otra ciudad para ir a buscar en otros archivos si tenía guardado el documento, quedando ella de contactarme.

El día 3 de junio me escribió vía whatsapp pidiéndome una respuesta y le pedí que me diera espacio para después del 15 de junio para acudir y hacer el pago, ya que no encontré ningún documento de esa fecha en mis archivos. El día 20 de junio me volvió a escribir y ante sus mensajes le comenté que yo acudiría el 1 de julio que podía solicitar permiso para acudir, que me diera esa opción porque no podía salirme de mi trabajo para ir a la ciudad de Puebla ya que le había comentado que me encontraba en Acatlán a 3 horas de distancia y que tenía unas actividades de mi trabajo que no me permitían irme a Puebla, ante su presión por mensajes y la amenaza de la demanda mercantil le di 3 opciones de fecha en las que podía acudir antes del 1 de julio, limitándose ella a señalar que iban a proceder con la demanda, le comento que si lo hacían pues que ya tendría yo que asumir las consecuencias pero que mi intención era solucionar todo solo que no podía de manera inmedianta como ella deseaba, como no me contestaba nada sobre las fechas que le indique antes, le insistí y fue ante esa insistencia que ella me dio la fecha 27 de junio, le solicite el monto de pago para acudir con el dinero y nunca me lo proporcionó.

El día 27 de junio le mande mensajes en la hora que acordamos previamente y no me contestó, a lo que le marque por cel y me dijo que me atendería el abogado David Lobato, y que ella se encontraba en una reunión, le pedí que requería el monto pero no me lo proporcionó. Acudí a la Unidad Jurídica y como a la abogada Karem le había comentado que requería ver mi pagare para salir de dudas respecto de sí realmente lo tenían puesto que yo no recordaba si cuando pague no me lo regresaron y ella no me dijo que no era posible o que no me iban a dejar verlo, le solicite al abogado David Lobato que me hiciera favor de mostrarme el pagare, me lo puso de lejos y yo al no llevar mis lentes no apreciaba nada de lejos, le pedí que me dejará verlo de cerca y burlonamente me dijo que no porque era capaz de romperlo, le comente que no estaba tratando con personas de ese tipo, que yo estaba acudiendo a arreglar la situación pero que me permitiera ver si realmente tenían el pagare del cual me quería cobrar una deuda que yo había liquidado hace años pero que no tenía los comprobantes. Me comenzó a decir que no, que él no sabía que tipo de persona era yo, me incomodo que me hablará fuerte y denigrándome, además de que es más alto que yo y me alzaba el expediente para que yo no pudiera verlo, al ver su trato violento le pedí hablar con su Coordinadora para evitar que me siguiera violentando de manera verbal y poder terminar mi trámite sin que me siguieran denostando y tratando de forma grosera y burlona.

La Coordinadora muy amablemente me atendió y me permitió ver el pagare, le comente toda la situación y que a la fecha ninguno de los abogados me había dado el monto exacto y que lo requería para hacer el pago y terminar esa situación, durante la conversación con ella estuvo presente el abogado y en 2 ocasiones al narrar los hechos el abogado comenzó a exaltarse, a lo que le comente que como Servidor no debía de tratarme de esa forma, la Coordinadora le pidió que guardará la compostura y lo peor fue que cuando yo estaba narrando él se estaba riendo, nuevamente la Coordinadora le pidió que guardara la compostura; no se si el abogado se aproveche de que es hombre o se considere superior por ser abogado pero como mujer y ciudadana me sentí violentada por su trato.

Al final, gracias a la intervención de la Coordinadora, me dieron mi monto, el cual incluso era erróneo porque al llegar a caja el monto era mayor del que me comentaron, por lo que con la finalidad de ya terminar todo ese mal trato recibido acepte el incremento y realice mi pago, pero considero que el trato de los abogados Karem Reyes y David Lobato no son congruentes con el trato que un servidor público debe de dar, y menos cuando ellos nunca se interesaron en el tema, ya que fui yo quien estuvo acudiendo e insistiendo en varias ocasiones de manera personal a sus oficinas y al final acepte pagar nuevamente solamente solicitándole espacio para que por mi trabajo acudiera a realizar el pago. Si no hubiese querido solucionar el asunto nunca hubiera acudido personalmente a la Unidad Jurídica, ni hubiese sido yo quien lo fue a localizar en varias ocasiones porque de su parte no existía interés para atender el expediente, tan es así que la abogada Karem Reyes lo dejo de lado desde el mes de enero hasta el mes de mayo que yo acudí a verificar si había alguna respuesta.

La falta de profesionalismo y seriedad en las citas que realizaba para ver el tema, la ausencia de nunca proporcionarme el monto exacto para poder acudir a realizar un pago, pero si estarme exigiendo con la amenaza de una demanda mercantil, dejan en claro que no proporcionan los elementos necesarios para lograr conciliaciones exitosas.

En ese sentido, considero que el trato brindado se aleja de los principios contenidos en el Código de Conducta del ISSSTEP de INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA, GENEROSIDAD, IGUALDAD Y RESPETO, disposiciones que deben observarse y cumplirse por los servidores públicos, expedido el 11 de junio de 2020 y difundido a todo el personal.

Asimismo, se incumplió el Procedimiento DCC-026 "Procedimiento para Recuperación y Cobranzas (Extra Judicial) de Préstamos Morosos" del Manual de Procedimientos del Departamento de Crédito y Cobranzas, ya que en ningún momento se constata el procedimiento que allí se señala y menos que vía whatsapp se intime o que violente y se rían de los usuarios que acudimos a esa Unidad.

De igual forma, ambos dejaron de incumplir las disposiciones del numeral 5 "Trámites y Servicios" del Código de Ética, las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública y los Lineamientos Generales para Propiciar la Integridad de los Servidores Públicos en sus incisos a), c) y e), así como del numeral 11 lo incisos a) y c).