



GIC-033-23

Fraude y usurpación de identidad

Reporte de Resultados

Julio 2023

Índice

Antecedentes

- Introducción
- Objetivos
- Diseño de la investigación

Resultados de la investigación

- Percepción de fraude y usurpación de identidad
- Experiencias en prácticas de fraude y usurpación de identidad
- Detección, frecuencia y temporalidad
- Conocimiento de normativas y protocolo
- Recomendaciones para denunciar
- Campaña y canales de denuncia

Conclusiones y Recomendaciones

Antecedentes

Introducción

Durante mucho tiempo, el INFONAVIT y sus afiliados han tenido que lidiar con compañías que sistemáticamente han explotado a los trabajadores, aprovechándose de ellos mediante diversas formas de engaño. Según datos proporcionados por la Contraloría General, se han identificado una variedad de prácticas que podrían considerarse delitos bajo el Código Penal Federal.

Dentro de las múltiples actividades que estas pseudoempresas han empleado para alcanzar sus objetivos, se incluyen acciones como la falsificación de operaciones, donde cambian productos de crédito por dinero en efectivo, la tramitación irregular de productos de crédito no hipotecarios; la violación de leyes de propiedad intelectual al hacer uso indebido de los logos e imagen del Instituto; la difusión de publicidad engañosa al proporcionar información incorrecta; el cobro de comisiones por trámites que deberían ser gratuitos y la infracción de las normas de funcionamiento en plataformas como Facebook.

De lo antes mencionado se identificó la prevalencia de 3 tipos de fraude: Usurpación de identidad, monetización de créditos, engaño en productos y servicios.

Introducción

Entre las entidades federativas que registran un mayor número de denuncias destacan Ciudad de México, Estado de México y Jalisco. Además, también figuran en la lista de estados con alto índice de denuncias: Coahuila, Nuevo León, Guanajuato, Querétaro, Tamaulipas, Chihuahua, Veracruz, Tlaxcala y Baja California.

Ya que el Código Penal Federal tipifica el fraude y la usurpación de identidad como delitos, y dado que sus consecuencias económicas afectan tanto a la población en general como al INFONAVIT y sus afiliados, el presente reporte de resultados da a conocer la experiencia y percepción de las asesoras y asesores de los Centros de Servicio INFONAVIT (CESI) respecto a las conductas de fraude y usurpación de identidad obteniendo un diagnóstico más completo de esta problemática, que permita diseñar una campaña de comunicación enfocada en prevenir este tipo de delitos.

Objetivo General

General:

Indagar la experiencia y percepción de las y los trabajadores de los CESI sobre los delitos de fraude y usurpación de identidad.

Objetivos Específicos

- ✓ Conocer qué se entiende por fraude y usurpación de identidad.
- ✓ Identificar qué tipo de conductas se observan, relacionadas con estos delitos, con qué frecuencia, en qué períodos y bajo qué circunstancias
- ✓ Identificar las causas que llevan a las y los derechohabientes a estar expuestos a estos delitos.
- ✓ Identificar cómo actúan las y los trabajadores de los CESI ante las consultas y denuncias de estos delitos.
- ✓ Explorar el conocimiento de los medios y canales para la denuncia de estos fraudes.
- ✓ Explorar el conocimiento de las normativas, manuales y políticas ante el riesgo de fraude o usurpación de identidad.
- ✓ Identificar propuestas de controles para prevenir los casos de fraude y usurpación de identidad.

Diseño de la investigación

Metodología Cualitativa: Esta investigación se llevó a cabo mediante entrevistas a profundidad con asesoras y asesores de los Centros de Servicio Infonavit (CESI) para conocer su percepción y vivencias respecto a los temas relacionados con el fraude y la usurpación de identidad.

Técnica de levantamiento: Entrevistas a profundidad virtuales.

Levantamiento de la información: La información se recabó en charlas de aproximadamente sesenta minutos, uno a uno con las y los entrevistados. Las ocho entrevistas a profundidad se realizaron entre el 17 y 20 de julio de 2023.

Instrumento de recolección: Guía de tópicos semiestructurada.

Diseño de la investigación

Las y los asesores reunieron las siguientes características particulares:

No.	Plazas	Unidad organizativa	Sexo	Antigüedad
1	ZMVM	CESI Barranca	Mujer	28 años
2	ZMVM	CESI Tlalneplanta	Hombre	18 años
3	ZMM	CESI Monterrey	Mujer	7 años
4	Coahuila	CESI Saltillo	Hombre	4 años
5	ZMG	CESI Guadalajara	Hombre	7 años
6	Baja California	CESI Tijuana	Mujer	22 años
9	ZMVM	CESI Barranca	Mujer	15 años
10	Coahuila	CESI Saltillo	Mujer	32 años

Nota: Las entrevistas 7 y 8 con asesores de Infonatel no se realizaron y se sustituyeron por la 9 y 10 con asesores de los CESI.

Resultados de la investigación

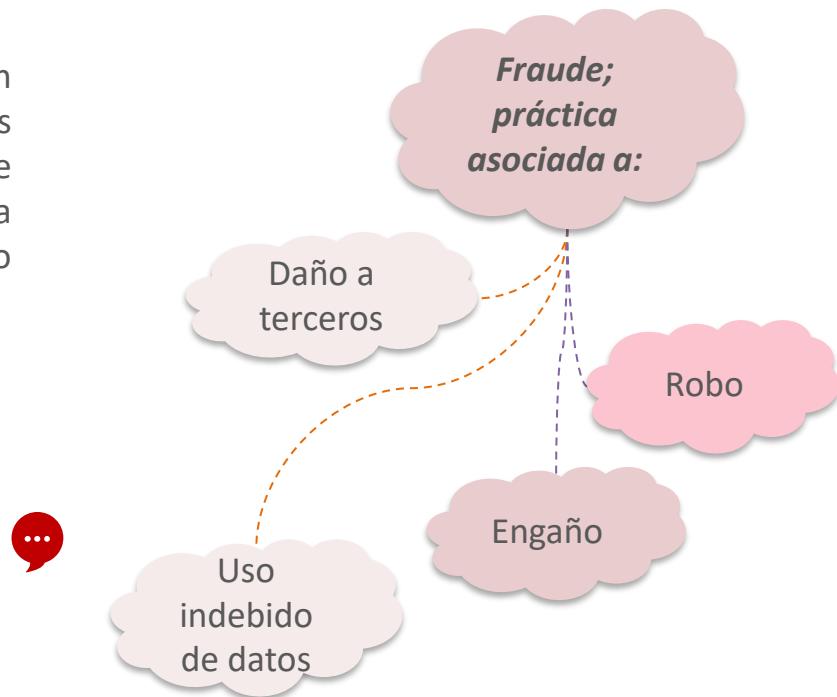
Percepción de fraude y usurpación de identidad

Relación y conocimiento de fraude

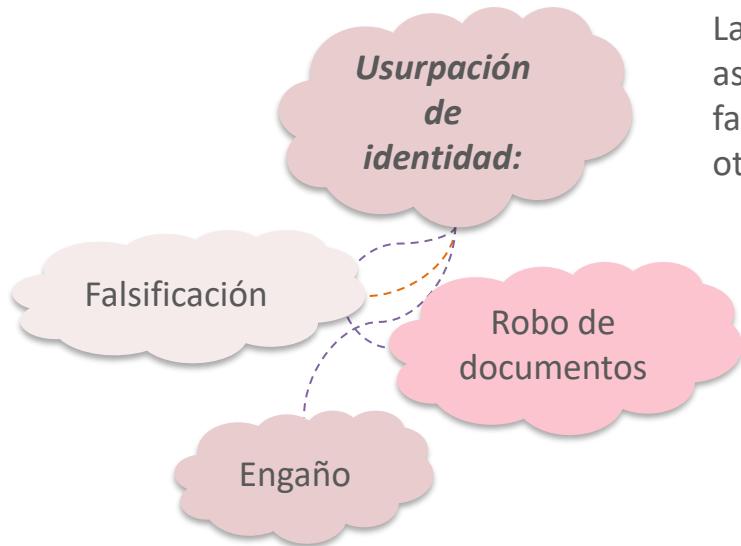
Las y los informantes relacionan la palabra fraude con una práctica deshonesta, se asocia a vocablos y frases como robo, mal uso de datos y engaño, consideran que es una actividad que se realiza con dolo hacia una tercera persona con el objetivo de obtener un beneficio económico.

"Fraude es cualquier tipo de engaño, (...) de beneficio que obtiene una tercera persona o inclusive la misma persona interesada al realizar algún trámite". (E2, ZMVM)

"El acto que realizan algunas personas para hacerse llegar de beneficios, no necesariamente económicos pero que no le correspondan". (E1, ZMVM)



Relación y conocimiento de fraude



La usurpación de identidad es un término más claro para los asesores, el cual se relaciona con el robo de documentos, falsificación de identidad, con el acto de suplantar y usurpar a otra persona para obtener un beneficio generalmente económico.

"Usurpación es que están utilizando información de otra persona, que están utilizando su identificación pero que es en sí de otra persona, con fotografía, todo falso". (E10, Coahuila)

"La usurpación de identidad es la suplantación de la personalidad (...) para hacerse llegar de beneficios" (E1, ZMVM)

"(Usurpación es que) estás suplantando la identidad de otra persona, la estás sustituyendo, estás robando sus derechos". (E6, Baja California)

Similitud entre fraude y usurpación

En algunos casos se llega a confundir fraude y usurpación de identidad, pues se considera que ambas son actividades que se realizan de manera ilícita, las cuales causan daños principalmente económicos a un tercero ya sea al derechohabiente o al Instituto.

*Son actividades ilícitas,
defraudando la confianza
de un tercero*

*Coinciden en
que ambas:*

*Causan daño económico
al derechohabiente y al
Instituto*

"Pues es lo mismo, en el fraude estás defraudando a la persona que está poniendo toda la confianza en que le hagas un trámite y la usurpación pues estás utilizando papelería que no es tuya, yo le doy el mismo valor a las dos cosas". (E10, Coahuila)

"Sí (es lo mismo) porque estás sustituyendo los derechos a la otra persona, haciendo algo sin su consentimiento". (E6, Baja California)



Diferencia entre fraude y usurpación

Las diferencias entre estas dos prácticas son claras: por un lado, en el fraude la víctima está al tanto del hecho ilícito y en muchos casos es cómplice del mismo; por otro lado, en la usurpación de identidad las y los derechohabientes no están conscientes del delito y por lo tanto son víctimas.



*Fraude: el
derechohabiiente es
partícipe*



*Usurpación de
identidad: el
derechohabiiente es
víctima*



"Pues yo creo que ahí sí es un fraude, porque para mí un fraude es cuando dos personas actúan en contra de las políticas que el Instituto está poniendo, para un fin. Sobre la usurpación de identidad, ahí sí pudo el derechohabiiente no haber conocido el proceso interno de Infonavit". (E5, ZMG)

"No es lo mismo, exactamente, pues un fraude es el robo podríamos decir, el robo económico y la usurpación es cuando roban nuestra identidad." (E4, Coahuila)

Experiencias en prácticas de fraude y usurpación de identidad

Experiencias en situaciones de fraude

Una de las situaciones de fraude que se realizaba comúnmente se relacionaba con la línea cuatro Infonavit, donde se retiraba el dinero ya ahorrado en la subcuenta de vivienda. Sin embargo, dicha práctica disminuyó cuando la Institución introdujo métodos de validación de documentos, que imposibilitaron continuar con el fraude.



Línea 4 de crédito asociada al saldo de la subcuenta de vivienda era el producto preferido por los *coyotes* y algunos derechohabientes para la realización de fraude



"Hubo definitivamente muchos fraudes por ese lado (línea 4), un producto que hoy en día ya no existe. Y ya no existe por lo mismo, porque se prestaba allá afuera a ser el fraude del día a día, les ofrecían: 'retira el saldo de tu cuenta' y todo eso". (E4, Coahuila)

Experiencias en situaciones de fraude

Para que las y los derechohabientes puedan obtener el beneficio económico que se encuentra en la tarjeta de Mejoravit requieren de la “ayuda” de una persona que se denomina *coyote*. Los coyotes son asesores no certificados los cuales proporcionan realizar la gestión de cambiar el saldo de la tarjeta de Mejoravit a efectivo a cambio del cobro de una comisión que puede ir del 30% al 35%.



“En Mejoravit, les cambian a las personas el crédito a efectivo, si son 100 mil, te voy a dar 50 mil, 60 mil en efectivo, y lo demás me lo quedo yo, obviamente, pues ahí está su beneficio y también la necesidad del efectivo de la gente, por eso te digo, un fraude se comete porque siempre van a haber dos partes”. (E2, ZMVM)

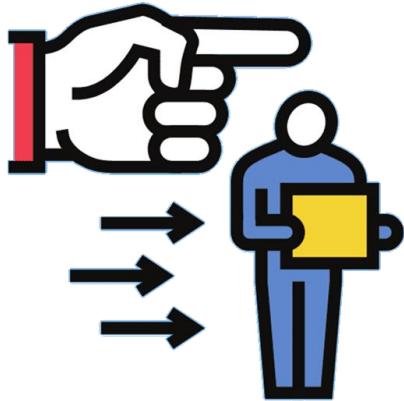
“Sí, está más observado el Mejoravit. Por ejemplo, hay coyotes que traen al trabajador para que regresen con ellos y les hacen el cambio de la tarjeta porque el mismo trabajador necesita el dinero, ahí es un fraude, están cambiándole la tarjeta por dinero al trabajador, pero les están quitando el 35%”. (E10, Coahuila)

Experiencias en situaciones de fraude

Las características atractivas de Mejoravit para los *coyotes* están directamente ligadas a la forma en que se entrega el crédito a las y los derechohabientes:

- 
- 01** **El 20% del crédito se abona en efectivo en una cuenta:** Esto hace que sea un crédito atractivo para personas con ciertas necesidades económicas, ya que pueden disponer de este dinero incluso sin realizar las remodelaciones de su hogar.
 - 02** **El 80% del crédito se abona en una tarjeta que sólo se puede cambiar en ciertos establecimientos:** Es en este atributo que los llamados *coyotes* ponen la mira, pues compran la tarjeta a las y los derechohabientes a cambio de un porcentaje de su valor.
 - 03** **Es un crédito que “ayuda” a pagar el patrón:** Se percibe por las y los asesores que otro de los atributos que resultan atractivos para hacer un uso irregular de este producto, es la idea de que el crédito no lo pagará solo el trabajador, sino que el patrón ayudará con el pago, lo cual reducirá la deuda del acreditado. Sin embargo, esta percepción no se ve reflejada en las características reales del producto.

Experiencias en situaciones de fraude



Se percibe que las experiencias con los coyotes ocurren frecuentemente alrededor de los CESI, diariamente se observa que estas personas están esperando al derechohabiente para ofrecerles sus “servicios”. En algunos casos se menciona que sus superiores han salido a pedirles que se retiren del lugar.

“Aquí los vemos, están palpables, hasta la misma jefa, la licenciada sale y les pregunta qué es lo que están haciendo, a quién están esperando, porque vienen a firmar los contratos y ellos están ahí afuera esperando a que salga el trabajador”. (E10, Coahuila)

“Hay coyotes que lo que hacen es que dentro del Instituto abordan a la gente, obviamente una persona dentro del Instituto, no podemos detectarlo, bueno, sí hemos detectado a algunos, se han tomado medidas, pero no siempre.” (E2, ZMVM)

Experiencias en situaciones de fraude



*"Sí, hay unos en Facebook, me imagino que eso, hay gente que ha venido aquí que paga por alguna asesoría, les prestan sus datos para que abran la cuenta Infonavit, imprimen estado de cuenta y les cobran, es gente que no sabe, (...) es gente que no conoce que ellos pueden abrir su propia cuenta".
(E6, Baja California)*

Los *coyotes* además de realizar este trámite irregular en Mejoravit, también gestionan y cobran comisión por realizar asesorías con la promesa de agilizar los procesos, por ejemplo, la consulta de puntos para una calificación para un crédito o la solicitud del trámite para obtener una vivienda. Dichas asesorías son gratuitas y otorgadas por las y los asesores del Instituto.

Así mismo, mencionan que este tipo de prácticas están activamente promocionadas en redes sociales, principalmente Facebook.

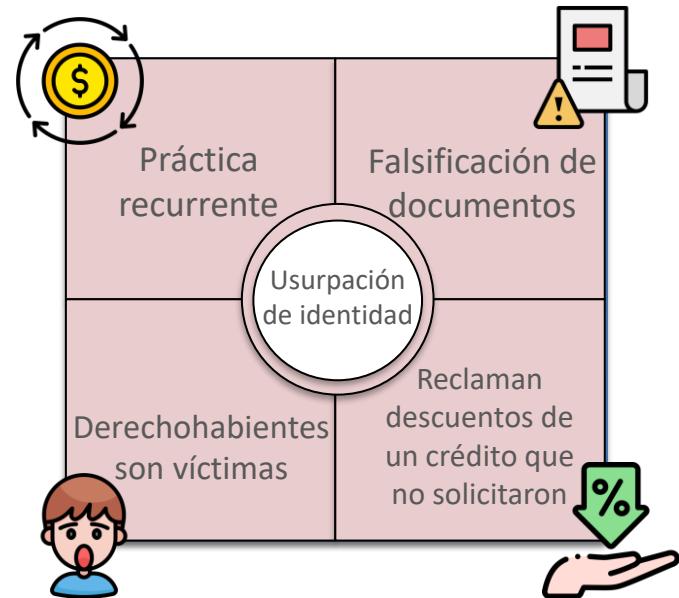


Experiencias de usurpación de identidad

Sobre la usurpación de identidad es una práctica recurrente, aunque no se especifican cuántos casos se atienden en promedio al mes. La forma más frecuente de usurpación es la falsificación de documentos para obtener un crédito.

Señalan que el derechohabiente no tiene conocimiento que se está llevando a cabo esta acción ilegal. En realidad, se dan cuenta sólo cuando acuden a los CESI para reclamar los descuentos aplicados en un crédito que no han utilizado.

"Lo he vivido porque me ha tocado atender a los trabajadores que llegan diciendo 'Me están descontando de un crédito que yo nunca solicité'". (E1, ZMVM)



Daño Institucional a causa de la usurpación

Se percibe que en los casos de fraude y usurpación de identidad el principal afectado es el Instituto. La confianza en la integridad y la protección de la información personal podría verse afectada, lo que deriva en una disminución de la credibilidad y el prestigio de la institución ante sus usuarios y la opinión pública en general.

Aumenta la desconfianza en la Institución, pues se considera que no es garante de los datos sensibles.



"Sí, te comento que al Instituto definitivamente pues le afecta que exista tanto los fraudes y usurpación de identidad en los trabajadores. Porque, a fin de cuentas, el 100% afectado es el Instituto. O sea, ya el trabajador ya no va a tener esa confianza con nosotros". (E3, ZMM)



Disminuye la buena imagen, credibilidad y prestigio que ha creado el Instituto a lo largo de los años, ya que se considera que puede ser cómplice de estas actividades.

"Cuando le roban y todo eso, pues el que sale ahí perjudicado es el Instituto. La gente piensa: El Instituto roba; No dicen: 'No, es que yo tuve la culpa, me acerqué a una persona que no era la correcta, que no era del Instituto', no, con el que se enfocan primeramente es con el Instituto". (E4, Coahuila)

Daño al derechohabiente a causa de la usurpación

En los casos de usurpación de identidad, las afectaciones a las y los derechohabientes son generalmente económicas y de desgaste, ya que tienen que invertir tiempo y esfuerzo en realizar las aclaraciones pertinentes para que les dejen de descontar un crédito que no ejercieron, por otro lado, mientras se realiza la aclaración no pueden disponer del dinero que les han descontado.



La principal
afectación a los
derechohabientes
es económicas y
en muchos casos
de tiempo



"Tuve conocimiento de un trabajador que quiso ejercer un crédito con nosotros y me aparecía que ya había realizado. O sea, que esa identificación ya había realizado un trámite, por eso no lo pudo realizar con nosotros". (E4, Coahuila)

Daño al derechohabiente en casos de fraude

El fraude afecta a las y los derechohabientes de manera directa, pues produce daño económico, ya que, además de perder un porcentaje de su crédito cuando cambian su tarjeta con el coyote, también pierden, en algunos casos, su ahorro de subcuenta de vivienda que queda en garantía al tramitar el crédito de Mejoravit.



Los principales afectados en caso de fraude: personas de escasos recursos y baja escolaridad que accedieron a participar por necesidad.



"Todos afectan al Instituto y afectan al trabajador, a lo mejor para una persona humilde que lo hayan defraudado con 50 mil pesos no le va a doler lo mismo que una persona de un tope salarial, bueno, que tenga un salario topado de 200 mil pesos, ¿no? o sea, todo en magnitud". (E2, ZMVM)

Sentimientos y percepción ante estos delitos



Sentimiento de desesperanza, consideran que estas acciones no dejarán de ocurrir.



Las y los asesores se sienten traicionados ya que perciben que alguien al interior del Instituto pasa información a los *coyotes*.



Consideran que los *coyotes* van siempre un paso adelante de las medidas de contingencia del Instituto.



"Aunque hagamos eso (verificaciones), han pasado varias operaciones que se han ido, tenemos muchísimos candados (...) hacen la validación de los documentos, son como tres fases en las que se hacen las validaciones, nos confirma la relación laboral de la persona y la gestión del trámite, pero si van un paso adelante pues nosotros desgraciadamente, para estos casos lo único que podemos es ser reactivos". (E2,ZMVM)



Detección, frecuencia y temporalidad

Detección de fraude

Los casos de fraude son posibles de identificar a través de tres situaciones que las y los informantes tienen identificadas:

- Actitud prepotente o nerviosa ante los asesores.

Signos de alerta en la actitud



- Acuden con su expediente en orden sin haber acudido por orientación.

Signos de alerta en la documentación



- Acuden a las instalaciones en compañía de un *coyote*.

Signos de alerta en la compañía



"Lo hacen, te tratan de intimidar de esa forma para que les hagas el trámite, para que no los rechaces, desde ahí te vas dando cuenta, que hay algo más o que están tratando de hacer una usurpación, que quieren hacer un fraude". (E1, ZMVM)



"Yo me doy cuenta cuando una persona me trae el expediente y me lo presenta tal cual y en orden, le he dicho: Oye ¿Dónde te dieron esta información? 'Ah no, es que fui con el de Infonavit, es tal en tal en tal lado'. Hasta ellos mismos te lo dicen". (E4, Coahuila)

Detección de fraude

En el caso de fraude en el crédito de Mejoravit, los informantes coinciden que es difícil de detectar, ya que las y los derechohabientes están enterados y en muchas ocasiones al menos están consientes, de que se va a realizar una actividad irregular, sin embargo, en la mayoría de los casos se coincide en que el derechohabiente, actúa sin tener claro que se trata de una actividad ilícita que causará daño al Instituto y a ellos. Por lo tanto, este fraude sólo se detecta una vez que el mismo acreditado acude a denunciar que el asesor (*Coyote*) no le dio el monto acordado.

 "Vienen los reclamos, vienen las quejas cuando la gente ya realizó, ya formalizó, (...) porque inclusive ellos vienen manipulados, ya al final a la hora de que debe de cubrir esta tercera persona 'el arreglo' al que llegaron y no les cumplen obviamente ahí sí ya piden el apoyo con nosotros". (E2, ZMVM)



Detección de fraude

Elementos que dificultan la detección de Fraude en Mejoravit



El derechohabiente es partícipe del Fraude, por lo que trata de encubrir hasta el final los hechos.

El asesor da toda la información y realiza los trámites.



Las y los derechohabientes entregan la tarjeta con el 80% del crédito al *Coyote*, con la promesa de que recibirán el efectivo, para usarlo en otros fines.

El *Coyote* roba la tarjeta al derechohabiente.



Las y los derechohabientes acuden a denunciar el hecho.

Las y los asesores se dan cuenta que se ha cometido un fraude a la institución.



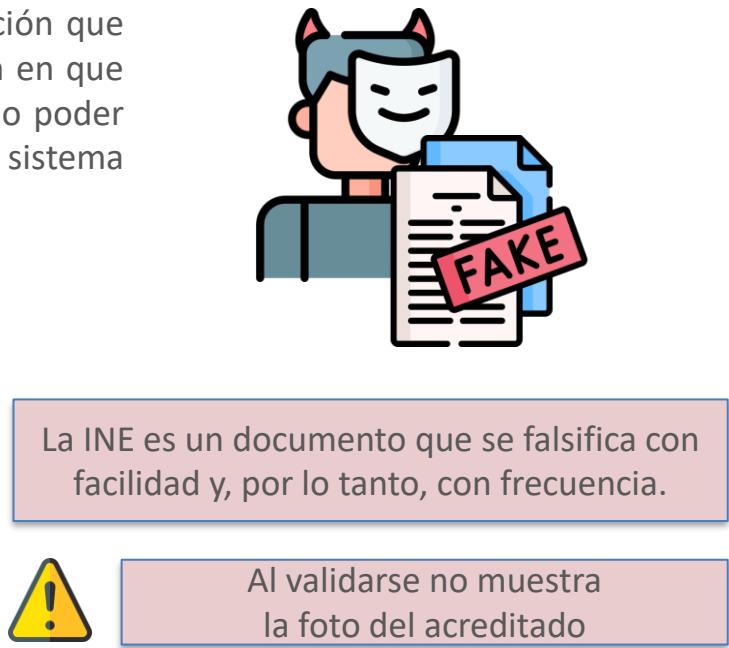
Detección de usurpación de identidad

En el caso de usurpación de identidad, se presenta una situación que dificulta la detección de esta actividad ilícita, ya que coinciden en que la INE puede ser fácil y frecuentemente falsificado. En parte no poder validar este documento está ligado a que cuando ingresan al sistema los datos no se muestra la foto del derechohabiente.



"La usurpación se me hace realmente muy difícil de detectar ya que nos tiene que presentar su identificación, (y lo que nosotros hacemos es) validarla en la página del INE". (E4, Coahuila)

"Y con la validación de los documentos. Digo, nosotros hacemos aquí la validación en el caso de la credencial de elector. la validación ante el INE (...) si no está vigente, pues puede ser que haya alguna situación que la tomaron de manera falsa". (E3, ZMM)



Detección de usurpación de identidad

Las y los informantes han observado una notable muestra de nerviosismo cuando preguntan al supuesto derechohabiente acerca de su información personal. En tales situaciones, es evidente que suelen mostrar signos de ansiedad, manifestando titubeos y errores al proporcionar los datos requeridos. Este comportamiento levanta sospechas y hace suponer que puede haber algo más detrás de su actitud esquiva.

- 1 Validación de documentos
 - 2 Realizan preguntas de control
 - 3 Observan actitud del acreditado
 - 4 Identifican si es un acreditado o un usurpador
- Detección de usurpación

"Se comporta nervioso (el supuesto derechohabiente) cuando se le pregunta un dato, que en general sean datos muy específicos de crédito (...) Entonces digo si la persona no tiene conocimiento, cuando se le pregunta en donde estuvo laborando, que no tengas noción, de sus datos generales, puede ser ahí como un foco importante de atención". (E3, ZMM)

"Se ponen nerviosos (los supuestos derechohabientes) al momento que les pides que se identifiquen, (...) de preguntar directamente datos más (...), cuando una persona está segura de la fecha que nacimiento o sus números telefónicos que dejó aquí te los va a decir directamente, cuando está segura de lo que está diciendo no titubeas, sería un mecanismo". (E6, Baja California)

Perfil personas que caen o son cómplices de fraude

Se identifican dos tipos de perfil en las y los acreditados para cometer un fraude ante la institución:



"No necesariamente porque tengan una necesidad de 'necesito dinero porque tengo un familiar enfermo, tengo una urgencia, tengo una situación', simplemente porque muchas veces dicen, 'dinero' y te mueven así 'ya me voy a comprar unos tenis, me voy a comprar esto'. (E3, ZMM)

"También hay gente que tiene un nivel económico o una posición alta que tiene muchos compromisos, reuniones, comisiones, viajes y buscan también, obviamente que alguien les haga los trámites". (E2, ZMVM)

Perfil personas que caen o son cómplices de fraude

- Perfiles que se identifican participan en fraudes por necesidad económica

Bajo nivel de ingresos



- Se considera que son personas fáciles de manipular y fáciles de engañar

Bajo nivel de estudios



No se identifica por los asesores perfiles específicos para persona que realicen usurpación, sólo en un caso que pudieran ser los familiares cercanos de los afectados.

Dentro del grupo de las personas motivadas a realizar un fraude con el objetivo de obtener un beneficio económico se identifican dos perfiles que son más propensos a caer en prácticas ilícitas.



"Generalmente son personas que no tienen algún estudio, o si se comprueba que tienen algún estudio y son de un nivel muy bajo, primaria, secundaria. Y que, son personas que tienen muchas necesidades económicas". (E3, ZMM)

Frecuencia de fraude

Fraude acontece de manera recurrente, en un día un empleado puede atender entre uno y tres casos. En el caso de usurpación de identidad no se identificó cuantos casos pueden ocurrir diariamente, sin embargo,

Aunque están consientes de que el Instituto ha realizado algunos cambios, referentes a controles en la validación de documentos, consideran que estas prácticas continúan aconteciendo y que son difíciles de identificar en el momento.

Lo cual lleva a pensar que los esfuerzos realizados para combatir estas actividades ilícitas aún no han rendido frutos.

"Te comento, hemos tenido cambios. Me atrevería a decir no más de un mes de unos cambios muy importantes que hizo el Instituto con este producto, pero como operan con el coyotaje, y a pesar de los cambios sigue pasando". (E4, Coahuila)

"Mira yo estoy aquí desde el 99, he pasado por muchos sistemas, por muchas adecuaciones y siempre se ha suscitado. Sí, vivimos en constante cambio tecnológico, de procedimientos, adecuaciones y todo (...), pero te digo, siempre van un paso adelante". (E2, ZMVM)

Temporalidad de fraude

Por lo general, se observan períodos críticos en los que el fraude, en específico de Mejoravit, tienden a aumentar: finales de año y el inicio del ciclo escolar. Estos momentos coinciden con situaciones en las que los derechohabientes con menos recursos enfrentan mayores necesidades económicas. Durante estas etapas, la demanda de dinero y créditos suele ser más apremiante, lo que podría llevar a un incremento en las prácticas fraudulentas en busca de obtener beneficios ilegítimos. En caso de la usurpación de identidad las y los informantes no identificaron momentos específicos del año dónde ocurra con mayor frecuencia



"Lo que más escuchamos es diciembre y antes de entrar a la escuela que es cuando toda la gente está en esa situación de que quieren que la tarjeta, para ellos está bien con tal de que ya nada más completar la necesidad que ellos tienen". (E10, Coahuila)

"Pero si pasa y te dicen, es que yo necesito dinero porque, van a entrar los niños a la escuela y no tengo dinero para útiles entonces necesito de crédito para poder sacar ¿no? Por necesidad". (E9, ZMVM)

Conocimiento de normativas y protocolo

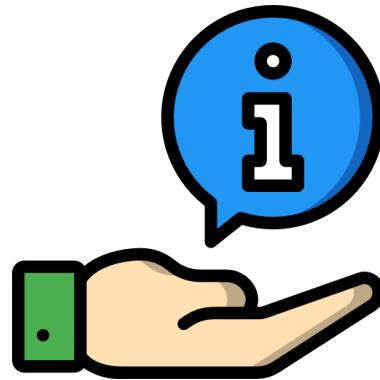
Acciones frente al fraude y usurpación de identidad

La principal medida implementada para prevenir los fraudes y la usurpación de identidad es proporcionar información clara y efectiva a los derechohabientes, alertándolos sobre estos delitos. Sin embargo, las y los informantes consideran que, a pesar de transmitir la información de manera adecuada, algunos derechohabientes deciden continuar con los trámites de manera irregular.

"Porque yo, trabajador al que atiendo siempre digo: 'Los trámites son gratuitos, tú los puedes hacer, y todo eso, estos son los requisitos' Y 'si tienes alguna duda o no estás 100% seguro del trámite, puedes regresar conmigo, pregúntame'". (E4, Coahuila)

"No darle información a alguien que no es el titular del crédito (...) y dar una información pues más clara, concisa siempre. Una breve explicación y que el trabajador se vaya bien orientado". (E9, ZMVM)

- ✓ Proporcionar información clara y efectiva como medida de prevención.

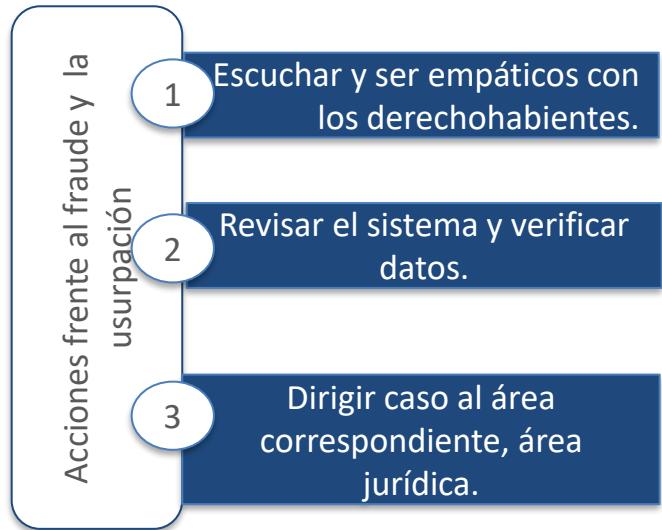


Acciones frente al fraude y usurpación de identidad

Cuando se detecta que un acreditado está involucrado en alguno de estos delitos, las y los asesores simplemente se limitan a escuchar y mostrar empatía hacia el afectado. Luego, proceden a revisar la información en el sistema y se esfuerzan por proporcionarle la atención adecuada para abordar su queja, y posteriormente pasar el caso al área jurídica, misma que consideran responsable de atender estos casos.



"Escuchar al derechohabiente tanto en la recepción o en un escritorio, tratar de tener una empatía, porque entramos en lo de los supuestos. No puedo confirmar ni tampoco puedo creerle al derechohabiente (...) Entonces nosotros les decimos: 'Sabes qué, el área jurídica es la que te va a dar una asesoría y en su caso te va a dar un seguimiento si en realidad se comprobará la usurpación". (E5, ZMG)



Conocimiento de normativas

En relación a las normativas, políticas y manuales relacionados con el fraude y la usurpación de identidad, se observa que existe un conocimiento limitado sobre estos temas. En algunos casos, los asesores *multihabilidad* están familiarizados con las normas dentro de su área específica, las cuales consultan por *intranet*, sin embargo, no poseen un entendimiento completo sobre cómo se manejan ni en su área ni en otras áreas de la Institución, tampoco ubican otro protocolo más que direccionar los casos de fraude y usurpación al área jurídica, la cual consideran responsable.

- Aunque se sabe de la existencia de normativas, políticas y manuales vs el fraude y la usurpación, se desconoce su contenido y funcionamiento.

Desconocimiento del contenido de las normativas, políticas y manuales



"Efectivamente tenemos en la intranet de cada área la normativa. En la normativa tenemos unas reglas de operación o una operación de cómo llevar a la formalización estos casos. Cada área obviamente tiene su liga del intranet y cada uno sabe cómo tratar ese tema a través del CESI no tenemos capacitación, no tenemos otro protocolo más que de direccionar al área correcta que debe de ejecutar esa normativa, esas reglas de operación". (E5,ZMG)

"Ahorita desconozco, pero de que sí existen, sí existen". (E4,Coahuila)

Conocimiento de protocolos

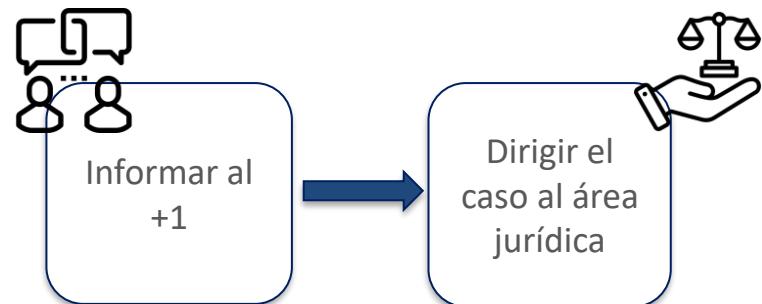
En cuanto al conocimiento de los protocolos, se menciona que saben que existe pero no lo conocen, sin embargo, se reconocen los pasos a seguir si se encuentran con situaciones de fraude o usurpación en el ejercicio de sus funciones.

Después de llevar a cabo la verificación de la información, activan el mecanismo de alerta asignado a su +1 y este último se encarga de remitir el caso al área jurídica para su posterior manejo y acción.

"Ese es el protocolo que hacemos, primero es la revisión y ver, y ya después posteriormente, o sea si sí es una posible usurpación, tendrá que presentar su denuncia y ya se remite directamente al área de denuncia, ya ahí nosotros no tenemos nada que ver, vamos, ya no hacemos más". (E1, ZMVM)



Protocolo a seguir ante situaciones de fraude y usurpación de identidad



"Primero pasarlo a los altos mandos y ya de los altos mandos se tiene que levantar una denuncia, que ellos son los del proceso jurídico". (E10, Coahuila)

Conocimiento de protocolos

Aunque saben que el reporte pasa al área jurídica, no hay un conocimiento preciso acerca del procedimiento que se sigue, ni tampoco sobre las posibles sanciones que puedan aplicarse a las y los trabajadores que formen parte del Instituto y estén involucrados en este tipo de delitos.

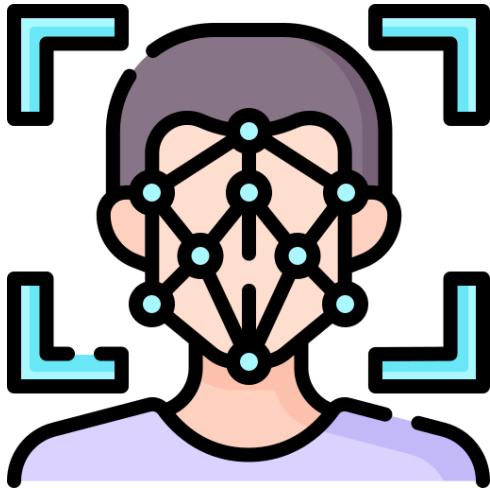


"La realidad es que yo no he visto que alguno de los compañeros o compañeras hayan sido sancionados de alguna manera por haber incumplido alguna norma o alguna situación o hasta una usurpación de identidad". (E5, ZMG)

"Ese que me tocó a mí fue lo mismo. Lo canalicé directamente con el gerente, nada más y ya después de ahí ya no sé qué pasó". (E9, ZMVM)

Recomendaciones para denunciar

Mejoras propuestas para evitar el fraude y usurpación



Implementación de verificación de identidad a partir de datos biométricos.

Las y los informantes creen que la forma más efectiva de detener el fraude es mediante la implementación de la lectura de datos biométricos en todos los servicios que brinda el Instituto. Consideran que esta medida ayudaría a reducir en su totalidad los casos de usurpación de identidad.



"Los biométricos, eso creo, en seguir con ese, porque hoy en algunos productos se hace, pero que fuera algo ya permanente (...) creo que ese sería una buena medida los biométricos que obviamente estuviera como está hoy, enlazado con el INE y procesar con nosotros, obviamente si el trabajador pasa los biométricos y no coincide con los del INE podría decir que tú no eres, esa sería la mejor medida para cualquier tipo de trámite". (E9, ZMVM)

Mejoras propuestas para evitar el fraude y usurpación

Proponen que sería beneficioso ampliar la difusión de información para la prevención de fraude y usurpación de identidad a través de medios tradicionales, televisión y radio y plataformas de redes sociales, como Facebook e Instagram.

*"Si fíjate que, sí pues esa a lo mejor hablando de eso sí sería que, que se cree una página para hacer ese tipo de denuncias para que la gente esté informada. Una página oficial de Facebook".
(E6, Baja California)*

*"Pero en una página oficial, ¿Sí me explico? Así como hay páginas de los famosos 'coyotes' donde ofrecen y todo... Que existiera alguna página oficial del Instituto donde: 'Oye detecta ahí si es fraude y todo eso'. Porque muchas de las veces, hoy en día... Los trabajadores tenemos acceso a las redes oficiales...tipo Facebook".
(E4, Coahuila)*



Campañas y canales de denuncia

Conocimiento de campañas de prevención

Las y los informantes conocen algunas de las campañas llevadas a cabo por el Instituto para prevenir, evitar y concientizar a la población sobre situaciones de fraude y usurpación.

"Sí hay como flyers que no permitas el coyotaje, que los trámites son gratuitos, siempre los videos que ponen aquí en la sala de espera, en propaganda, sí". (E9, ZMVM)



"Tenemos lonas pegadas en las delegaciones y los centros de servicio de "cuidado con los coyotes". Se generaron unos folletitos, unos trípticos (...) sí se han hecho muchas campañas de eso, en el portal institucional, tenemos los buzones de quejas y denuncias, tenemos muchas cosas". (E2, ZMVM)



Ubican una historieta que difundía el mensaje sobre como identificar a un *coyote*.



Saben que existió la difusión de una campaña llamada: "No al Coyotaje".



Mencionan que hay videos informativos que se transmiten en los CESI con la finalidad de prevenir a los derechohabientes.

Canales para denunciar fraude y usurpación

Las y los informantes saben que existen canales de denuncia, ubican el correo electrónico, la página oficial del Infonavit, Infonatel y la posibilidad de realizar denuncias directamente en los CESI.



Correo
electrónico



Página oficial



Infonatel



CESI



"En Infonavit tenemos un correo donde de manera anónima nos proponen denunciar si alguno de los compañeros o compañeras detectan un posible mal uso de los recursos del Instituto". (E5, ZMG)

"Denunciarlos tienen todos los canales, porque al final está a través de mi cuenta la opción, está en el portal institucional, está en los kioscos y está a través del centro de contacto con nosotros mismos en las delegaciones". (E2, ZMVM)

"Pues el de Infonatel... Sí creo que sí es muy bueno porque ahí me ha tocado muchas experiencias de los trabajadores que levantan sus denuncias, quejas y todo eso". (E4, Coahuila)