

Contraloría General

Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

Número de oficio: CG/GSIS/604/2020

Folio número: 2020-348

Expediente número: 011/2020

RESOLUCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Ciudad de México, a treinta de septiembre de dos mil veinte.- Vistas las constancias que integran el expediente citado al rubro, integrado con motivo de las presuntas irregularidades que pudieran constituir posibles infracciones atribuibles a la **C. MARÍA GUADALUPE HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**, Analista Especializada “D”, adscrita al CESI en la DELEGACIÓN, y con fundamento en los artículos 24, fracción V, 27, 29 fracción I, y 32 del ESTATUTO; 95, 100 y 103 del RIT; así como en lo dispuesto en el MANUAL DE ORGANIZACIÓN, esta CONTRALORÍA en conjunto con la GERENCIA SR., resuelve el presente procedimiento de acuerdo con los siguientes antecedentes, consideraciones de Derecho y resolutivos:

GLOSARIO

Para efectos de la presente resolución se entenderá por:

CÓDIGO DE ÉTICA	Código de Ética del INSTITUTO, publicado en el DOF el veinticuatro de diciembre de dos mil diecinueve.
CONTRALORÍA	Contraloría General del INSTITUTO.
DELEGACIÓN	Delegación Regional Jalisco.
DELEGADO	C. Jesús Ramón Gómez Armentia, Representante de la Dirección General en la DELEGACIÓN.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
DERECHO DE AUDIENCIA	Oficio número CG/GSIS/437/2020 emitido por el Gerente Sr. de Investigación y Sanciones el veintiuno de agosto de dos mil veinte.
DERECHOHABIENTE 1	Queja de veintisiete de enero de dos mil veinte.
DERECHOHABIENTE 2	Queja de veinticuatro de enero de dos mil veinte.
DERECHOHABIENTE 3	Queja de veintiocho de enero de dos mil veinte.
DERECHOHABIENTE 4	Queja de dos de marzo de dos mil veinte.

ESTATUTO	Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, cuya última reforma fue publicada en el DOF el veintidós de mayo de dos mil veinte
EXPEDIENTE	Expediente 011/2020.
GERENCIA SR.	Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones.
GERENTE	C. Héctor Abraham Jiménez Larios, Gerente de Atención y Servicios en la DELEGACIÓN
INFONAVIT o INSTITUTO	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
JEFE DE OFICINA	C. Francisco Javier Sánchez Orozco, Jefe de Oficina en la DELEGACIÓN.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	Manual de Organización de la CONTRALORÍA, con clave de identificación MAN-SGARH-013, publicado el diecinueve de octubre de dos mil dieciocho.
MANUAL DEL INFONAVIT	Manual del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con clave de identificación MAN-SGARH-002, publicado el veinte de mayo de dos mil veinte.
RESPUESTA DELEGADO	Correo electrónico de veintidós de abril de dos mil veinte, en relación con el oficio número CG/GSIS/124/2020 emitido el veinte de abril de dos mil veinte por esta GERENCIA SR.
RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA	Escrito de veintisiete de agosto de dos mil veinte, signado por la TRABAJADORA, recibido en la GERENCIA SR. el veintisiete de agosto de dos mil veinte.
RESPUESTA GERENTE	Escrito de dieciocho de mayo de dos mil veinte, recibido en esta GERENCIA SR. el diecinueve de mayo de dos mil veinte, en relación con el oficio número CG/GSIS/158/2020, emitido el catorce de mayo de dos mil veinte por esta GERENCIA SR.
RESPUESTA JEFE DE OFICINA	Escrito de trece de mayo de dos mil veinte, recibido en esta GERENCIA SR. el quince de mayo de dos mil veinte, en relación con el oficio número CG/GSIS/151/2020

emitido el siete de mayo de dos mil veinte por esta GERENCIA SR.

RIT	Reglamento Interior de Trabajo del INSTITUTO, emitido el treinta de noviembre de dos mil diecisiete.
TRABAJADORA	C. Maria Guadalupe Hernández Rodríguez, analista especializada “D” adscrita al CESI en la DELEGACIÓN.

ANTECEDENTES

- I. Mediante correo electrónico enviado por el DELEGADO el veintiocho de enero de dos mil veinte, se recibió en esta GERENCIA SR. una queja remitida a la DELEGACIÓN el veintisiete de enero del mismo año, a través de la cual, se desprende el comportamiento inadecuado realizado por la TRABAJADORA al atender a la derechohabiente que remitió la referida queja.

El cuatro de febrero del año en curso se recibió en esta GERENCIA SR., correo electrónico a través del cual, el DELEGADO adjuntó dos quejas en contra de la TRABAJADORA, remitidas a la DELEGACIÓN el veinticuatro y veintiocho de enero de dos mil veinte, respectivamente.

- II. Derivado de los hechos narrados en los correos señalados anteriormente, se abrió el expediente de investigación con número 011/2020 y número de folio 2020-348.

- III. Mediante acuerdo de treinta de marzo de dos mil veinte, esta GERENCIA SR. integró al EXPEDIENTE el correo electrónico enviado por el DELEGADO el tres de marzo del año en curso, a través del cual, adjunta la cuarta queja en contra de la TRABAJADORA, remitida a la DELEGACIÓN el dos de marzo del mismo año. Lo anterior, toda vez que el referido correo electrónico contiene información que guarda relación con los hechos, materia de la investigación radicada en el EXPEDIENTE.

- IV. Mediante oficio número CG/GSIS/124/2020 de diecisiete de abril de dos mil veinte, la GERENCIA SR. requirió diversa información y documentos al DELEGADO. Dicho oficio fue notificado mediante correo electrónico el veinte de abril de dos mil veinte.

Mediante correo electrónico, recibido en la GERENCIA SR. el veintidós de abril de dos mil veinte, el DELEGADO proporcionó información en respuesta al oficio CG/GSIS/124/2020.

- V. Mediante oficio número CG/GSIS/151/2020 de siete de mayo de dos mil veinte, la GERENCIA SR. requirió diversa información y documentos al JEFE DE OFICINA. Dicho oficio fue notificado mediante correo electrónico el siete de mayo de dos mil veinte.

Mediante escrito, recibido en la GERENCIA SR. el quince de mayo de dos mil veinte, el JEFE DE OFICINA proporcionó información en respuesta al oficio CG/GSIS/151/2020.

- VI.** Mediante oficio número CG/GSIS/158/2020 de catorce de mayo de dos mil veinte, la GERENCIA SR. solicitó diversa información y documentos al GERENTE. Dicho oficio fue notificado mediante correo electrónico el catorce de mayo de dos mil veinte.

Mediante escrito, recibido en la GERENCIA SR. el diecinueve de mayo de dos mil veinte, el GERENTE proporcionó información en respuesta al oficio CG/GSIS/158/2020.

- VII.** Mediante oficio número CG/GSIS/209/2020 de cinco de junio del dos mil veinte, la GERENCIA SR. notificó mediante correo electrónico el Derecho de Audiencia a la TRABAJADORA, a fin de garantizar el derecho humano de seguridad jurídica y su respectiva garantía de audiencia; sin embargo, no se pudo notificar derivado a que la TRABAJADORA no contaba con su equipo de cómputo y su buzón de entrada del correo electrónico se encontraba saturado, imposibilitando la notificación de dicho correo electrónico.

Derivado de lo anterior, el veintidós de julio del presente año, se solicitó al JEFE DE OFICINA que diera aviso a esta GERENCIA SR. del regreso de la TRABAJADORA al centro de trabajo o, en su caso, de la entrega del equipo de cómputo de la TRABAJADORA a fin de que pudiese revisar su correo institucional y así, estar en posibilidad de ser notificada del presente curso.

- VIII.** Con fecha doce de agosto de dos mil veinte, el JEFE DE OFICINA hizo de conocimiento a esta GERENCIA SR. mediante mensaje a través de la aplicación institucional denominada “*Microsoft Teams*” perteneciente al INSTITUTO, que la TRABAJADORA ya contaba con su equipo de cómputo, por lo que ya podía ser notificada mediante correo electrónico institucional.

- IX.** Así, con el ánimo de garantizar el derecho humano de seguridad jurídica y su respectiva garantía de audiencia, la GERENCIA SR. emitió el DERECHO DE AUDIENCIA, por medio del cual se hizo del conocimiento de la TRABAJADORA los hechos, documentos y evidencias con los que se contaban para atribuir presuntivamente las conductas infractoras de la normatividad interna institucional.

En el DERECHO DE AUDIENCIA se le concedió a la TRABAJADORA el plazo de cinco días hábiles; periodo que se computó a partir del día siguiente al surtimiento de los efectos de la notificación realizada de dicho acuerdo.¹ En este sentido, el

¹ De conformidad con el artículo 321 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria: “(...) *toda notificación surtirá sus efectos el día siguiente a aquel en que se practique*”.

DERECHO DE AUDIENCIA fue notificado mediante correo electrónico a la TRABAJADORA el veintiuno de agosto de dos mil veinte, por lo que el cómputo del término de referencia ocurrió del doce al treinta y uno de agosto de dos mil veinte.²

X. A través de la RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA, la TRABAJADORA dio contestación al DERECHO DE AUDIENCIA, manifestando en su defensa, los puntos de hecho y derecho que consideró pertinentes y aportó las evidencias y elementos de prueba que estimó necesarios para desvirtuar las irregularidades administrativas que le fueron atribuidas presuntivamente en el presente procedimiento.

XI. Mediante oficio número CG/GSIS/515/2020 de ocho de septiembre de dos mil veinte, la GERENCIA SR. requirió diversa información y documentos respecto del expediente laboral de la TRABAJADORA a la C. Marisol Corona Flores, Gerente Sr. Servicios de Personas y Relaciones Laborales, adscrita a la Coordinación General de Recursos Humanos. Dicho oficio fue notificado mediante correo electrónico el nueve de septiembre de dos mil veinte.

Mediante oficio número CGRH/GSSPRL/1185/2020 de quince de septiembre del presente año, recibido mediante correo electrónico, en la GERENCIA SR. el diecisiete de septiembre de dos mil veinte, la C. Marisol Corona Flores, Gerente Sr. Servicios de Personas y Relaciones Laborales, adscrita a la Coordinación General de Recursos Humanos, proporcionó información en respuesta al oficio CG/GSIS/515/2020.

Una vez agotadas las diligencias de investigación, se emite la resolución correspondiente de conformidad, y

CONSIDERANDO:

- I. **COMPETENCIA.** Que la CONTRALORÍA, a través GERENCIA SR. es competente para sustanciar y resolver el presente asunto, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 24, fracción V, 27, 29, fracción I, y 32 del ESTATUTO; 95 RIT; el MANUAL INVONAVIT y el MANUAL DE ORGANIZACIÓN.
- II. **PROCEDENCIA.** Que el procedimiento de investigación y determinación de sanciones administrativas originado por infracciones realizadas por personal del INSTITUTO se encuentra delimitado por las directrices previstas en el artículo 24 del ESTATUTO, así como por lo dispuesto en el Capítulo III “*PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS*”, del Título III DE LA DETERMINACIÓN Y APLICACIÓN DE SANCIONES, del RIT.

² Esto sin contar los días sábado y domingo, por considerarse inhábiles de conformidad con el “*Aviso por el que se hace del conocimiento al público en general los días del 2020, que serán considerados como inhábiles para efectos de los actos y procedimientos a cargo del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores*”, publicado en el DOF el veintisiete de enero de dos mil veinte.

Particularmente, el numeral referido del ESTATUTO define lo que debe entenderse por infracción: la conducta atribuible al personal del INSTITUTO que incumple con lo previsto en el Código de Ética y/o normatividad institucional.

En el mismo sentido, el artículo 93 del RIT establece que será considerado como responsabilidad administrativa *“toda conducta, acto u omisión que trasgreda la normativa interna y/o externa que rigen al Instituto”*. Lo anterior con independencia de la responsabilidad laboral que hubiere, en su caso.

En este contexto, la presente investigación inició derivado de la DENUNCIA mediante la cual se hizo del conocimiento de la GERENCIA SR., diversos hechos constitutivos de posibles infracciones atribuibles a la TRABAJADORA, porque en diversas ocasiones, se presentaron quejas de diversos derechohabientes en las cuales se desprende que el comportamiento de la TRABAJADORA había sido inadecuado y refieren que le TRABAJADORA se había comportado de manera grosera, déspota e incompetente con los derechohabientes que solicitaron su asesoría.

HECHOS DENUNCIADOS Y DERECHO DE AUDIENCIA. Que la investigación que esta GERENCIA SR. ahora resuelven se circunscribió a dirimir si la TRABAJADORA incurrió o no, en infracciones y/u omisiones al CÓDIGO DE ÉTICA y al RIT.

Con base en la posible infracción de referencia, a continuación, se exponen los hechos que motivaron la investigación que ahora se resuelve.

1. Del correo electrónico de veintiocho de enero de dos mil veinte, se desprende la queja DERECHOHABIENTE 1, en la cual se manifestó, en síntesis, lo siguiente:

“(…)

El pasado 22 de enero del presente y después de **transcurridos 40 (cuarenta) días hábiles de realizado el pago**, acudí a las oficinas de la Delegación Jalisco para solicitar asesoría o alguna alternativa para una pronta resolución (...).

Al llegar con la asesora y exponerle mi situación ésta indica que no se puede hacer nada más que esperar la fecha de resolución, le comenté que el Gerente me había manifestado que ahí me darían una solución a lo cual ésta contestó en forma burlesca: - pues yo no sé para qué te dicen eso, no se puede hacer nada!. Insistí en que me habían indicado que ahí me darían solución pero la asesora de igual forma contestaba que no se podía hacer nada a la par que volteaba con sus compañeros de los costados burlándose y afirmando "verdad que no hay nada que hacer", "es que yo no sé para qué te dicen cosas que no se pueden".

Continué insistiendo y la asesora María Guadalupe Hernández Rodríguez manifestó que no tenía acceso en sistema para verificar algo más que el histórico de mis pagos por lo que solicitó el apoyo a su compañera de un costado, mientras la compañera buscaba la asesora que me atendía junto con el compañero que tenía al otro lado organizaban el pedido para el desayuno, de un momento a otro la compañera a la cual le habían solicitado apoyo en

revisar en sistema comentó que no existían ningún pago aplicado, acto seguido la asesora que me estaba atendiendo me dijo riéndose "ves, no hay nada", le pedí si me podía canalizar a jurídico para solicitar asesoría y me comentó que no era posible, pedí hablar con el Delegado y de igual manera expresó que no era posible que para eso están los asesores.

Acto seguido, solicité hablar con un superior a lo cual me comentó que la persona indicada era el Gerente pero que éste había entrado a junta y se iba a tardar, le comenté que lo esperaría y ello le molestó pidiéndome que me retirara a esperarlo en otro lugar, a lo que me negué.

Así pasaron los minutos mientras quién se suponía debía atenderme se burlaba y hacía malas caras porque el Gerente me había dado una información incorrecta, asimismo insistía en forma grosera que me retirara del lugar. A los pocos minutos la asesora María Guadalupe Hernández Rodríguez abandonó su lugar con su bolsa de desayuno. (...) [sic.]

2. Del correo de cuatro de febrero del año en curso, se desprenden dos quejas en las cuales, se manifestó, respectivamente lo siguiente:

Queja de DERECHOHABIENTE 2:

"(...), el día de hoy [veinticuatro de enero de dos mil veinte] acudí a usted [con el GERENTE] para una reestructurar mi crédito. Antes que nada le AGRADEZCO su atención a mi persona, por su trato y su apoyo.

(...)

Es importante también, que las personas que tienen al frente de los escritorios representando a INFONAVIT se apeguen a su profesionalismo y ética. Me toco el día de hoy mi turno en la casilla 5 le expuse mi caso, y solo se limito a decirme que era obvio que estuviera en jurídico por 2 mensualidades y que para eso eran los despachos, le pregunte que porque antes de enviarlo a un despacho INFONAVIT no recurría a mi historial, y por el buen comportamiento de pago que tuve por 9 años me apoyaran buscando una solución. A lo que contesto "JAMAS EL INFONAVIT TE BUSCARA, TU OBLIGACIÓN ES ACERCARTE Y PAGAR" y sin mas, me dijo " si quieres pasar con el Gerente a exponerle tu caso" aquí yo no te puedo porque eso no es conmigo.

Lo único que le agradeceré a la asesora es que me haya canalizado con Usted.

La única intención de este reporte es poder expresar mi sentir como ciudadana y en PRO de una retroalimentación para mejorar el servicio. (...) [sic]

Queja de DERECHOHABIENTE 3:

"El día de hoy [veintiocho de enero de dos mil veinte] acudí a una cita que realice via internet. Para este día a las 11:10hrs, me asignaron el modulo 5 para resolver mis dudas referente al crédito a mi nombre (...).

A lo antes expuesto me permito informar que la C. Ma. Guadalupe Hernandez, no resolvió mis dudas y la actitud que me mostro al momento de la atención fue

muy grosera y despota e incompetente ya que me envio con la persona que se encuentra en el modulo 40 ya que ella lo justifico diciendome que ella carecia del sistema y solo en dicho modulo me podia resolver mi duda y darme la asesoria al respecto.

Espero que la presente sirva y ayude a mejorar la calidad de servidores publicos con que cuenta infonavit.

(...)." [sic]

3. Del correo electrónico de tres de marzo del año en curso, se desprende la queja de DERECHOHABIENTE 4, en la cual, se manifestó lo siguiente:

"El día de hoy [dos de marzo del dos mil veinte] pase al modulo #5 con la lic Guadalupe y esplicandome me trato de una forma muy despota, y prepotente no me quiso dar información sobre mi estado de cuenta o aclaración de mis dudas de antemano mil gracias.

(...)" [sic.]

Así, de la revisión a los correos electrónicos proporcionados a esta CONTRALORÍA y del análisis de las constancias que obran en el EXPEDIENTE, con el ánimo de garantizar el derecho humano de seguridad jurídica y su respectiva garantía de audiencia, se emitió el DERECHO DE AUDIENCIA a la TRABAJADORA, por el cual se hizo del conocimiento de los hechos, documentos y evidencias con los que se contaban para atribuir presuntivamente las conductas infractoras de la normatividad interna institucional.

En este sentido, en el DERECHO DE AUDIENCIA se señaló que la GERENCIA SR. estimó un incumplimiento a la normativa institucional por parte de la TRABAJADORA, por no brindar a los derechohabientes una atención respetuosa, eficaz, integra, amable y digna; así como tener una actitud de poco profesionalismo.

Aunado a lo anterior, a fin de conocer el comportamiento general de la TRABAJADORA, se solicitó al DELEGADO, al GERENTE y al JEFE DE OFICINA, información que pudiese resultar relevante en relación a su desempeño y atención brindada a los derechohabientes, como fue señalado en el DERECHO DE AUDIENCIA.

Asíde la RESPUESTA DELEGADO, se desprendió lo siguiente:

"(...)

1.- No se han recibido nuevas quejas [en contra de la TRABAJADORA]

2.- Dentro del rol de asesor fron que desempeña [la TRABAJADORA], no tiene la empatía y actitud necesaria para brindar atención al derechohabiente

(...)." [sic.]

Asimismo, de RESPUESTA JEFE DE OFICINA y de la RESPUESTA GERENTE, se desprendió, respectivamente lo siguiente:

"(...)

específicamente el año anterior, su evaluación ha sido regular debido a que se encuentra en la media de atenciones de asesorías diarias. Su comportamiento durante el 2019 deja mucho que desear y aunque en reiteradas veces se ofrecen retroalimentaciones con su comportamiento, considero que es un tema personal lo que provoca esa falta de empatía. (...)"

"(...)

2) Desde enero 2019 y hasta la fecha la colaboradora he tenido un desempeño regular al no tener disposición a colaborar, oponerse a cambios en la operación, tener quejas de los derechohabientes y cumplir por debajo de los requerido con lo encomendado. Además de una actitud negativa y poco profesional al no darse cuenta sobre las repercusiones que tiene el que brindemos una atención de calidad y calidez, ya que nuestra labor ayuda al cumplimiento de una necesidad básica del ser humano. (...)" [sic.]

Derivado de las manifestaciones vertidas en la RESPUESTA DELEGADO, RESPUESTA JEFE DE OFICINA y la RESPUESTA GERENTE respectivamente, se desprende que, si bien, las quejas fueron realizadas en dos mil veinte, desde dos mil diecinueve la TRABAJADORA ha manifestado poca disposición a colaborar con lo encomendado por sus superiores jerárquicos, a pesar de que en reiteradas ocasiones le han ofrecido retroalimentaciones respecto de su comportamiento.

Por lo tanto, del análisis conjunto de las manifestaciones vertidas en los correos electrónicos enviados por el DELEGADO, así como de las constancias que obran en el EXPEDIENTE, se observó que, en diversas ocasiones, los derechohabientes que solicitaron su asesoría manifestaron que ha sido grosera, déspota e incompetente; por lo que, en el DERECHO DE AUDIENCIA emitido a la TRABAJADORA, se hizo del conocimiento los hechos, documentos y evidencias con los que contaba esta GERENCIA SR. para atribuir presuntivamente las conductas infractoras de la normatividad interna institucional. En este sentido, en el DERECHO DE AUDIENCIA se le señaló a la TRABAJADORA que, dichas conductas podrían representar una violación al artículo 73, fracciones I, II, IV, VII, XIX, XXII y XXIII, del RIT, dichas conductas también pudiesen representar una violación al CÓDIGO DE ÉTICA, en sus apartados "*Principios*" y "*Excelencia en el servicio*".³

RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA. A través de la RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA, la TRABAJADORA manifestó, correspondientemente a los hechos imputados, lo siguiente:

"(...)

Dando respuesta a los hechos denunciados por el delegado Jesús Ramon Gómez Armentia mi postura en el caso ocurrido el 28 de enero 2020.

La persona acudió al instituto y en el módulo de información se le dio una ficha para ser atendida y se le indico que había que esperar lo cual no fue de su agrado, al

³ Visible en fojas 6, 7 y 8 del DERECHO DE AUDIENCIA.

llegar al módulo y que yo revisara su número de caso me di cuenta que estaba escalado al especialista y yo no podía cerrarlo, mucho menos generar un aviso de suspensión o una carta de cancelación de hipoteca, lo cual no le agrado del todo y manifestó molestia; si, solicite el apoyo con mis compañeros en busca de una solución (nunca en la forma y actitud que la persona describe). Debido a su molestia, si le comenté que pasara con el gerente a lo que me respondió que él le había dado la ficha para que yo le resolviera y que ella no se iba a retirar del módulo sin solución, y levantando la voz insistió en la solución del caso, a lo cual yo le respondí que no había ningún problema en que se quedara ahí hasta que el gerente regresara y en ningún momento me solicito pasar a jurídico y mucho menos pasar con el delegado; que si así hubiera sido su petición yo no tendría porque negarle el acudir a otra área. Ahí permaneció hasta que llegó el gerente y paso con el en busca de una solución y yo seguí con mis asesorías. Después supe que su caso se resolvió de inmediato ya que la visita de la persona coincidió con la visita de nuestro director a Casa Jalisco donde la persona hizo una manifestación y denunció a la prensa, que el director no la atendió. Si se resolvió su caso, pero por las acciones tomadas por el gerente y el delegado ya que nosotros como asesores no estamos autorizados para cerrar casos que ya se encuentran escalados al especialista.

En cuanto a los casos B) y C):

El Gerente y el jefe de oficina nos dieron la siguiente instrucción, si se presentan casos en los que una vez dada nuestra asesoría y revisión de cuentas y el derechohabiente no está satisfecho con la información proporcionada, o como se ha presentado muy frecuentemente que no contamos con el sistema para proporcionar la asesoría solicitada tenemos el apoyo de ellos para que el derechohabiente sea atendido satisfactoriamente aun y cuando, se les proporciono la misma información.

En relación con lo manifestado por la persona que levanto la denuncia y al análisis del caso. manifiesto mi sorpresa y estoy en desacuerdo, ya que siempre he brindado una atención con una actitud amable, respetuosa, honrada, eficaz y con profesionalismo apegado al artículo 73 y sus principios. Siempre apegada a la ética, leyes, reglamentos y disposiciones jurídicas que norman el desempeño de mis funciones respetando las mismas y siendo congruente con nuestra institución. Nunca me he manejado discriminando ni faltando el respeto a nadie, mis funciones son buscando mejores resultados al fin de alcanzar las metas institucionales.

En cuanto a la información que se desprende del jefe de oficina y del gerente no sé porque me encuentro en la media de asesorías diarias si mis evaluaciones dicen lo contrario, he tenido retroalimentación con ambos; de mi parte hay actitud de colaboración, de aprender y de mejorar día a día, no entiendo sus conclusiones. Además, me sorprende porque al comunicarme con ellos y comentar este correo negaron haber proporcionado la información que ustedes desprenden; por lo tanto, no acepto la conclusión de este correo. (...)”.⁴ [sic] [Énfasis añadido]

III. ANÁLISIS DE FONDO Y DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD. Con el objeto de motivar la presente resolución con base en los principios de congruencia

⁴ Visible a fojas uno y dos del escrito referido.

y exhaustividad, a continuación, se analizará el acto que le fue imputado a la TRABAJADORA, a fin de determinar si se ha acreditado o no su responsabilidad.

Así, del análisis del caso, se observa que, si bien, la TRABAJADORA argumentó en su RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA que ha “... *brindado una atención con una actitud amable, respetuosa, honrada, eficaz y con profesionalismo*” hacia los derechohabientes, no pasa desapercibido para la GERENCIA SR. que:

- a) Pese a que la TRABAJADORA en la RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA manifestó que estaba sorprendida y “*en desacuerdo, ya que siempre [ha] brindado una atención con una actitud amable, respetuosa, honrada, eficaz y con profesionalismo apegado al artículo 73 y sus principios. Siempre apegada a la ética, leyes, reglamentos y disposiciones jurídicas que norman el desempeño de mis funciones respetando las mismas y siendo congruente con nuestra institución. Nunca [se ha] manejado discriminando ni faltando el respeto a nadie, mis funciones son buscando mejores resultados al fin de alcanzar las metas institucionales*” [sic], de la RESPUESTA DELEGADO se desprende que “*dentro del rol de asesor fron que desempeña [la TRABAJADORA], no tiene la empatía y actitud necesaria para brindar atención al derechohabiente.*” [sic.]
- b) Pese a que la TRABAJADORA mencionó en la RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA que “*de la información que se desprende del jefe de oficina y del gerente no sé porque me encuentro en la media de asesorías diarias si mis evaluaciones dicen lo contrario, he tenido retroalimentación con ambos; de mi parte hay actitud de colaboración, de aprender y de mejorar día a día, no entiendo sus conclusiones.*” En los documentales que obran en el expediente, se desprende la RESPUESTA JEFE DE OFICINA, en la cual, se observa que “*en casi dos años de [desempeñarse] como jefe del área y específicamente el año anterior*”, la evaluación de la TRABAJADORA “*ha sido regular debido a que se encuentra en la media de atenciones de asesorías diarias.*” Asimismo, “*su comportamiento durante el 2019 deja mucho que desear y aunque en reiteradas veces se ofrecen retroalimentaciones con su comportamiento, consideró que es un tema personal lo que provoca esa falta de empatía.*”
- c) Pese a que la TRABAJADORA se quería deslindar de los hechos manifestando lo siguiente: “*Además, me sorprende porque al comunicarme con ellos [GERENTE Y JEFE DE OFICINA] y comentar este correo negaron haber proporcionado la información que ustedes desprenden; por lo tanto, no acepto la conclusión de este correo*”, de las constancias que obran en el EXPEDIENTE, de la RESPUESTA DELEGADO, RESPUESTA JEFE DE OFICINA y RESPUESTA GERENTE se desprende que existen los elementos suficientes para imponer una Responsabilidad Administrativa, derivado de su comportamiento inadecuado para con los derechohabientes.

En este sentido, esta CONTRALORÍA considera que, es responsable porque en diversas ocasiones, se han recibido quejas del comportamiento inadecuado de la TRABAJADORA, haciendo alusión a que ha sido grosera, déspota e incompetente con los derechohabientes que solicitan su asesoría; por lo que, dichas conductas representan una violación al artículo 73, fracciones I, II, IV, VII, XIX, XXII y XXIII, del RIT, que a la letra señala:

“Artículo 73. Son obligaciones de los trabajadores(as):

I. Desempeñar con ética, eficiencia y responsabilidad las labores inherentes a su puesto, elevando la productividad y calidad de su trabajo para lograr la excelencia en el servicio.

II. Acatar y cumplir las normas de orden técnico y administrativo que formule el Infonavit, para la ejecución de los trabajos.

(...)

IV. Conducirse con probidad y honradez, con el respeto debido, a los y las derechohabientes, acreditados(as) y público en general, compañeros(as) y superiores. Asimismo, deberán cumplir las disposiciones del Código de Ética del Infonavit.

VII. Obedecer las órdenes de sus superiores, relacionadas con sus labores.

(...)

XXII. Cumplir escrupulosamente con el Código de Ética.

XXIII. Cumplir con todas las demás obligaciones señaladas en la Ley Federal del Trabajo, Contrato Colectivo de Trabajo, Reglamento Interior de Trabajo, Código de Ética y demás normativa interna, de observancia y aplicación general.

XXIV. En el ejercicio de su trabajo deberá cumplir con la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos; por lo que, deberá promover, respetar, y proteger tales derechos, así como garantizar su cumplimiento de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, invisibilidad y progresividad.” [Énfasis añadido]

Aunado a lo anterior, dichas conductas representan una posible violación al CÓDIGO DE ÉTICA, mismo que en sus apartados “*Principios*” y “*Excelencia en el servicio*”, establece lo siguiente:

“Principios

4. Las y los trabajadores del Infonavit, las y los integrantes de los órganos del Instituto, así como toda persona que represente a la Institución directa o indirectamente¹, deben observar, tanto en el ámbito interno de trabajo como en el externo, en la atención de las y los derechohabientes y de la sociedad, los siguientes principios:

I. Legalidad: Apegarse a las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas que norman el desempeño de sus funciones.

(...)

III. Lealtad: Tener una conducta confiable, responsable y congruente con los principios de nuestra Institución, con la observación metódica, respeto y cumplimiento cabal de las normas establecidas.

IV. Imparcialidad: Brindar el acceso y la atención a todas las personas sin discriminar, con las mismas condiciones, oportunidades, apoyos y beneficios institucionales, garantizando así la igualdad sustantiva y la competencia por mérito; actuando siempre de manera ética conforme al interés público.

(...)

VIII. Disciplina: Desempeñar su empleo, cargo o comisión, de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio ofrecido.

IX. Eficacia: Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones, a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos asignados.

X. Integridad: Actuar conforme a las leyes, reglamentos, normas generales, normatividad institucional y demás disposiciones aplicables y al interés de los derechohabientes; con ética y transparencia; cumpliendo las funciones inherentes al empleo, cargo o comisión de cada persona, sin buscar el beneficio personal, resistiéndose a cualquier presión política; ateniéndose a las decisiones tomadas en interés de la Institución y de sus trabajadores.

(...)

XIII. Profesionalismo: Demostrar competencia profesional y dominio sobre su materia laboral; ser conscientes y eficientes en el cumplimiento de acuerdos; cumpliendo con los plazos que contribuyen al logro de los objetivos institucionales, los cuales prevalecen sobre sus intereses personales.

(...)

XV. Respeto: Otorgar un trato digno y cordial a todas las personas de cualquier procedencia, sexo, condición física o situación económica, así como a la libre manifestación de ideas.

XVI. Respeto a los Derechos Humanos: Promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos Humanos.

(...)

Excelencia en el servicio

16. Las y los trabajadores del Infonavit, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto tienen la responsabilidad de responder eficientemente a las necesidades y expectativas de servicio de nuestras usuarias y usuarios internos, las y los derechohabientes, acreditadas/os, patronas/es y de la sociedad en general, que

permita mantener e incrementar la imagen de credibilidad, confianza e integridad del Infonavit.

Las y los trabajadores del Infonavit o particulares que lo representen directa o indirectamente y que

participen en la prestación de trámites y en el otorgamiento de servicios por parte del Instituto, atenderán a las y los derechohabientes, a sus beneficiarios y al público en general, de forma íntegra, amable, respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial.

Las y los trabajadores del Infonavit cumplirán con las reglas, lineamientos, protocolos, manuales de actuación, normatividad institucional y las demás disposiciones aplicables a la atención al público.”

Ahora bien, en términos de lo dispuesto en el MANUAL DEL INFONAVIT; en el artículo 4, fracciones I, II, III, X y XIII del CÓDIGO DE ÉTICA; en los artículos 73, fracciones I, II, IV, XX, XXII y XXIII, 74, fracción VIII, así como del Capítulo IV “CATÁLOGO DE CONDUCTAS” del RIT, esta CONTRALORÍA concluye que las conductas anteriormente descritas, encuadran dentro de las hipótesis normativas contenidas en dicho ordenamiento, consistentes en: “*Violación a las políticas, normas y la Ley del Infonavit*”, la cual es considerada como falta **Leve, Grave o Muy Grave**; así como las de “*falta de probidad u honradez*”, mismas que son consideradas como falta **Grave o Muy Grave**.

INDIVIDUALIZACIÓN DE LA SANCIÓN. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del ESTATUTO, esta GERENCIA SR. determina que están colmadas las **premisas básicas** del procedimiento de sanción, las cuales, de acuerdo con artículo 79 del RIT, establecen textualmente lo siguiente:

“Las premisas básicas de los procedimientos de sanción del presente Reglamento Interior de Trabajo, serán las siguientes:

- I. Aplica a todo el personal del Instituto, sindicalizado y no sindicalizado, sin importar el nivel jerárquico que ostente dentro de la organización.
- II. En el ámbito laboral será aplicable a toda falta o acto de indisciplina de cualquier trabajador(a), independientemente del nivel jerárquico se hará acreedor(a) a una sanción.
- III. En el ámbito administrativo, será aplicable a todos los actos u omisiones que contravengan la normativa, interna y/o externa institucional.
- IV. Bajo el estricto principio de legalidad, El Infonavit, únicamente a través de las áreas señaladas en este reglamento, serán las únicas responsables de la investigación, determinación y ejecución de la sanción por las faltas laborales y/o administrativas de su personal.
- V. La imposición de la sanción, además de estar fundada y motivada deberá tomar en cuenta la gravedad, antecedentes del infractor/a y perjuicio ocasionado al Instituto.

VI. La aplicación de las sanciones deberá seguir la secuencia de los pasos establecidos en sus procedimientos, por ninguna razón, podrá omitirse alguno.”

Con el objeto de dar mayor certeza jurídica a la TRABAJADORA, se procede a **individualizar la sanción** correspondiente, conforme a los criterios previstos en el artículo 108 del RIT.

a. Las circunstancias por las que se cometió la infracción.

Dicho elemento obra en contra de la TRABAJADORA en virtud de que efectivamente, se contaban con elementos suficientes para presumir que la TRABAJADORA no tiene el trato digno y cordial hacia los derechohabientes; derivado, de lo señalado por el DELEGADO, y de las repetidas ocasiones por las cuales se ha hecho del conocimiento, a través de las diversas quejas en su contra, así como que no brinda la atención requerida por los derechohabientes en su función como Analista Especializada “D”. En este sentido, la infracción que se le imputa se constituye por más de un acto, como se desprende de la presente resolución, lo cual fue confirmado por sus superiores en la DELEGACIÓN.

b. La antigüedad en el INSTITUTO.

Es un elemento que obra en contra de la TRABAJADORA, ya que, ingresó al INSTITUTO con contrato por tiempo determinado el quince de agosto de mil novecientos ochenta y ocho con el puesto de Taquimecanógrafa “A” y posteriormente fue contratada por tiempo indeterminado el diez de marzo mil novecientos ochenta y nueve como Archivista Auxiliar, derivado de las constancias que obran en su expediente personal, por lo que, la TRABAJADORA tiene treinta y dos años de conocimiento de la normativa Institucional y como debe ser el trato hacia los acreditados y derechohabientes.

c. La reincidencia.

En el caso, tal elemento obra en beneficio de la TRABAJADORA, debido a que no se tiene registro en los archivos que obran en la CONTRALORÍA, en la Gerencia Senior de Servicios de Personas y Relaciones Laborales y en el INSTITUTO de que hubiere sido sancionada previamente por cometer alguna infracción de carácter administrativo.

d. Resarcimiento de los daños causados.

Es un elemento que obra a favor de la TRABAJADORA, toda vez que, si bien podría existir un daño reputación para el INSTITUTO, de las constancias que obran en el EXPEDIENTE, se desprende que no es posible monetizar el daño patrimonial al INSTITUTO, con motivo de la conducta realizada por la TRABAJADORA.

e. Todas aquellas circunstancias o elementos que conlleven a una debida individualización de la sanción:

Respecto de los demás elementos, esta GERENCIA SR. toma también en consideración la REPUESTA GERENTE, de la que se desprende que *“la colaboradora ha tenido un desempeño regular al no tener disposición a colaborar, oponerse a cambios en la operación, tener quejas de los derechohabientes y cumplir por debajo de los requeridos con lo encomendado. Además de una actitud negativa y poco profesional al no darse cuenta sobre las repercusiones que tiene el que brindamos una atención de calidad y calidez.”*

Por lo expuesto y fundado es procedente resolver y al efecto:

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Con fundamento en el artículo 106, inciso b, del RIT, y derivado de los razonamientos lógico-jurídicos esgrimidos en los considerandos anteriores, se determina que el **C. María Guadalupe Hernández Rodríguez** incumplió la normativa institucional. Por lo tanto, es administrativamente responsable de la irregularidad que le fue atribuida durante la presente investigación y por ello, se le debe aplicar la sanción prevista en el artículo 107, inciso a), del RIT, consistente en la amonestación por escrito con copia a su expediente.

SEGUNDO.- Gírese oficio a la **Gerente Administrativa de la Delegación Regional Jalisco**, el **C. Martha Angélica Romo Larios**, para que le aplique a la TRABAJADORA la sanción leve consistente en una amonestación por escrito, dentro de un plazo máximo de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del presente oficio; dejando constancia de ello mediante el levantamiento de un Acta Circunstanciada de Hechos debidamente firmada por la TRABAJADORA.

Una vez hecho lo anterior, se solicita se integre al expediente de la TRABAJADORA, una impresión de la presente resolución y el original del acta de ejecución de la sanción, con la finalidad de dejar constancia de su aplicación. Lo anterior, dentro de un **plazo máximo de 10 (diez) días hábiles**, que comenzarán a correr a partir de la emisión de dicha Acta. Una vez hecho lo anterior, se solicita informe a la GERENCIA SR. que dichos documentos ya se encuentran debidamente integrados.

TERCERO.- Con fundamento en el artículo 24 del ESTATUTO, así como el numeral 4.3.5, inciso 3, del Manual de Operación de la CONTRALORÍA, se exhorta a la **C. María Guadalupe Hernández Rodríguez** para que, en el ejercicio de sus labores como empleado del INFONAVIT, se ajuste a las disposiciones comprendidas en el RIT, el CÓDIGO DE ÉTICA y el resto de la normatividad interna del INSTITUTO, procurando en todo momento conducirse con ética, eficiencia, responsabilidad, probidad y honradez.

El presente oficio se emite electrónicamente, en cumplimiento al *“ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES, COMO MEDIDA DE PREVENCIÓN Y CONTENCIÓN ANTE EL CORONAVIRUS COVID-*

19", emitido por la Contralora General el pasado veintitrés de abril del presente año y publicado en la Webmaster a nivel nacional.

Notifíquese. Así lo proveyó y firma el Gerente Sr. de Investigación y Sanciones de esta CONTRALORÍA, con fundamento en los preceptos legales citados en el cuerpo del presente.

Atentamente



Luis Fernando Coyoc Trujillo
Gerente Sr. de Investigación y
Sanciones

E: MSM
R: DMZ / KPRA