

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

Número de oficio: CG/GSIS/280/2020

Folio número: 2019-2448

Expediente número: 077/2019

RESOLUCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Ciudad de México, a veintinueve de junio 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. ANA MARÍA GONZÁLEZ LÓPEZ** (TRABAJADORA), Encargada Especializada "C", adscrita al Centro de Servicio INFONAVIT (CESI) de Tlalnepantla del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INSTITUTO o INFONAVIT), y con fundamento en los artículos 24, fracción V, 27, fracciones I, III, IV y X, último párrafo, 29, fracción I, y 32, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (ESTATUTO);¹ 95, 100 y 103 del Reglamento Interior de Trabajo (RIT)², así como en lo dispuesto en el Manual de Organización del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con clave de identificación MAN-SGARH-002 (MANUAL INFONAVIT),³ y el Manual de Organización de la CONTRALORÍA, con clave de identificación MAN-SGARH-013 (MANUAL CONTRALORÍA),⁴ la Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones (GERENCIA SR.), resuelve el presente procedimiento de acuerdo con los siguientes antecedentes, consideraciones de Derecho y resolutivos:

ELIMINADO: 4 palabras.
Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 11 de los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Archivos del Infonavit; y numeral trigésimo octavo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. En virtud de contener datos personales de particulares.

ANTECEDENTES

I.- Mediante oficio número **CGJ/GSrC/GDIE/3/2019-2235/227/D-36/2019** y sus anexos recibidos en esta GERENCIA SR. el doce de julio de dos mil diecinueve (VISTA), la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales (GDIEAP) del INSTITUTO dio vista a la Contraloría General (CONTRALORÍA) del expediente iniciado con motivo de las presuntas irregularidades derivadas en el trámite del ejercicio del crédito número **1518150625** (CRÉDITO), a nombre del C. [REDACTED] (ACREDITADO). Adjunto a la VISTA, la GDIEAP presentó el Dictamen número **CGJ/GSrC/GDIE/3/2019-2235/D-36/2019** (DICTAMEN).

La irregularidad identificada por la GDIEAP en el DICTAMEN que motivó a la VISTA para la CONTRALORÍA consistió en que la TRABAJADORA "*omitió capturar el número correcto del crédito a liquidar en la Inscripción de la Solicitud de Crédito*".

Derivado de lo anterior, esta GERENCIA SR. abrió el expediente número 077/2019 con el número de folio 2019-2448.

¹ Publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el veintidós de mayo de dos mil veinte.

² Emitido el treinta de noviembre de dos mil diecisiete.

³ Publicado el veinte de mayo de dos mil veinte.

⁴ Publicado el diecinueve de octubre de dos mil dieciocho.

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

II.- A través del oficio CG/GSIS/346/2019 de veinticinco de noviembre de dos mil diecinueve, notificado el día veintiséis del mismo mes y año, esta GERENCIA SR. solicitó a la GDIEAP el expediente del CRÉDITO (EXPEDIENTE CRÉDITO) que sirvió como sustento para resolver lo determinado en el DICTAMEN.

Por lo anterior, a través de oficio CGJ/GSrC/GDIE/2019-2235/427/2019 de tres de diciembre de dos mil diecinueve, recibido en esa misma fecha en la GERENCIA SR., la GDIEAP proporcionó copia certificada del EXPEDIENTE CRÉDITO solicitado.

III.- Mediante correo electrónico de veinticuatro de enero del año en curso, personal adscrito a la CONTRALORÍA solicitó a la GDIEAP, en particular a la **C. Lidia Escamilla Jimenez**, Consultor Jr. adscrita a la GDIEAP (CONSULTORA), la captura de pantalla (CAPTURA DE PANTALLA) del Sistema de Otorgamiento de Créditos (SOC) emitida con motivo de la solicitud del CRÉDITO.

En respuesta al correo anterior, mediante correo electrónico de veintiocho de enero de dos mil veinte, la CONSULTORA remitió a esta GERENCIA SR. la impresión de la CAPTURA DE PANTALLA del SOC, en la que se observa como fecha de inscripción de CRÉDITO el veintiuno de mayo de dos mil dieciocho y se corrobora que la captura del CRÉDITO y acción fue realizada el veintiuno de mayo de dos mil dieciocho por el "USUARIO: IN070292", el cual corresponde a la TRABAJADORA.

En este sentido, mediante acuerdo de seis de marzo del año en curso, esta GERENCIA SR. ordenó la integración al presente expediente de la impresión de los correos electrónicos referidos en el párrafo anterior, así como de la CAPTURA DE PANTALLA.

IV.- A través de correo electrónico de once de febrero del año en curso (SOLICITUD ANEC), personal de esta GERENCIA SR. solicitó a personal de la Subgerencia de Atención ANEC de la Gerencia de Control y Seguimiento del INSTITUTO (OFICINA DE CONTROL DOCUMENTAL), la verificación de existencia y, en su caso, la remisión a esta GERENCIA SR. del expediente del CRÉDITO en el Archivo Nacional de Expedientes de Crédito del INFONAVIT (EXPEDIENTE ANEC) a nombre del ACREDITADO.

En respuesta a la SOLICITUD ANEC, mediante correo electrónico emitido el veintiuno de febrero del año en curso (RESPUESTA ANEC), la OFICINA DE CONTROL DOCUMENTAL remitió a esta GERENCIA SR. la versión digital del EXPEDIENTE ANEC que consta de catorce archivos en formato PDF.

En este sentido, mediante acuerdo de seis de marzo del año en curso, esta GERENCIA SR. ordenó la integración al presente expediente de la impresión de la SOLICITUD ANEC y de la RESPUESTA ANEC, así como la información contenida del EXPEDIENTE ANEC en dispositivo de almacenamiento electrónico (CD).

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

V.- El veintisiete de marzo del presente año, con el ánimo de garantizar el derecho humano de seguridad jurídica y su respectiva garantía de audiencia, esta GERENCIA SR. emitió el oficio número **CG/GSIS/109/2020** (DERECHO DE AUDIENCIA), en el cual se hicieron del conocimiento de la TRABAJADORA los hechos, documentos y evidencias con los que se cuenta para atribuir presuntivamente las conductas infractoras de la normatividad interna institucional.

El DERECHO DE AUDIENCIA fue notificado mediante correo electrónico a la TRABAJADORA el veintiuno de abril de la corriente anualidad.

Para efecto de que la TRABAJADORA diera contestación y aportara medios de prueba a fin de desvirtuar las conductas imputadas presuntivamente en el DERECHO DE AUDIENCIA, se le concedió 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,⁵ por lo que el cómputo del plazo de referencia ocurrió del veintitrés al veintinueve de abril del mismo año.

VI.- A través de correo electrónico de veintisiete de abril de dos mil veinte, la TRABAJADORA remitió escrito de veintiséis de abril del mismo año (RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA), dando 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 en el presente procedimiento.

VII. Asimismo, mediante correo electrónico de dieciocho de junio de dos mil veinte, esta GERENCIA SR. solicitó a la C. Marisol Corona Flores, Gerente Sr. Servicios de Personas y Relaciones Laborales, que remitiera diversa información relacionada con la TRABAJADORA; entre la que se encuentra la fecha de su ingreso al INSTITUTO.

En respuesta a lo anterior, la Gerencia Sr. Servicios de Personas y Relaciones Laborales adjuntó al correo electrónico de veintidós de junio (CORREO RELACIONES LABORALES), el oficio CGRH/GSSPRL/893/2020 de misma fecha, a través del cual hizo del conocimiento de esta GERENCIA SR. que la TRABAJADORA ingresó al INSTITUTO el dos de junio de mil novecientos ochenta y nueve.

VIII. Mediante oficio CG/GSIS/260/2020 de diecinueve de junio de dos mil veinte (SOLICITUD GDIEAP), esta GERENCIA SR. solicitó a la GDIEAP que informe sobre el cumplimiento de las "Acciones de Solución" indicadas por dicha Gerencia en el DICTAMEN, para solventar el pago a la realizado indebidamente por la TRABAJADORA.

⁵ De conformidad con el artículo 321 del Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC), de aplicación supletoria: "(...) toda notificación surtirá sus efectos el día siguiente a aquel en que se practique".

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

En respuesta a lo anterior, la GDIEAP remitió a esta GERENCIA SR. la información solicitada mediante correo electrónico de veinticuatro de junio de la misma anualidad (CORREO DE SEGUIMIENTO).

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

CONSIDERANDO

I. COMPETENCIA. Que, tanto la CONTRALORÍA como esta GERENCIA SR. son competentes para sustanciar y resolver el presente asunto, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 24, fracción V, 27, fracciones I, III, IV, V, y X, último párrafo, 29, fracción I, y 32, del ESTATUTO; 79, fracción IV, 95 y 109 del RIT, así como en lo dispuesto en el MANUAL INFONAVIT y el MANUAL CONTRALORÍA.

II. PROCEDENCIA. 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 27 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.

Particularmente, el último párrafo del numeral referido del ESTATUTO define lo que debe entenderse por infracción a la conducta atribuible al personal del INSTITUTO que incumpla 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 por la VISTA de la GDIEAP al poner a disposición de la GERENCIA SR. las evidencias documentales en las que se advierten posibles irregularidades derivadas en el trámite del ejercicio del CRÉDITO, por haberse direccionado al diverso crédito **1517181060** (CRÉDITO PASIVO INDEBIDO), del C. [REDACTED] (ACREDITADO PASIVO INDEBIDO), siendo que el correcto era el del C. [REDACTED] (VENDEDOR) con número de crédito **1517154734** (CRÉDITO PASIVO CORRECTO).

III. HECHOS DENUNCIADOS Y DERECHO DE AUDIENCIA. La investigación que la esta GERENCIA SR. ahora resuelve se circunscribió a dirimir si la TRABAJADORA incurrió, o no, en infracciones y/u omisiones al procedimiento **PR-SGC-007-Inscripción de Crédito Infonavit** (PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN).⁶

⁶ Publicado el doce de abril de dos mil diecisiete, disposición vigente al momento en que ocurrió la conducta.

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

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

1. Solicitud de crédito. Conforme al DICTAMEN, la GDIEAP indica que el veintiuno de mayo de dos mil dieciocho, el ACREDITADO presentó una solicitud de crédito ante el CESI Tlanepantla.
2. Inscripción del CRÉDITO. En términos de la Actividad 6 del PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN, el mismo veintiuno de mayo de dos mil dieciocho, la TRABAJADORA capturó en el aplicativo OCI que el destino del crédito solicitado por el ACREDITADO se dirigiría al CRÉDITO PASIVO INDEBIDO en vez del CRÉDITO PASIVO CORRECTO.
3. Formalización del CRÉDITO. Con fecha cinco de junio de dos mil dieciocho, el CRÉDITO fue formalizado en escritura pública⁷ en la que se hizo constar la cancelación de la hipoteca y compraventa con pago de pasivo, en primer lugar, que otorga el INFONAVIT a favor del VENDEDOR, pero haciéndose mención del CRÉDITO PASIVO INDEBIDO como destinatario del pago de pasivo correspondiente. Esto es, de la revisión de la ESCRITURA, se evidencia que, aunque la TRABAJADORA capturó el nombre correcto del VENDEDOR como destinatario del monto del CRÉDITO, capturó erróneamente el CRÉDITO PASIVO INCORRECTO. Razón por la cual el monto del CRÉDITO terminó por beneficiar indebidamente al ACREDITADO PASIVO INDEBIDO.

En tal virtud, en el DICTAMEN que la GDIEAP presentó anexo a la VISTA, se observó que, en particular, se advirtió la presunta participación irregular de la TRABAJADORA, *"quien omitió capturar el número correcto del crédito a liquidar en la Inscripción de la Solicitud de Crédito"*.

Al respecto, resulta pertinente señalar que las presuntas irregularidades que se le atribuyeron a la TRABAJADORA en el DERECHO DE AUDIENCIA con relación al incumplimiento del PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN fueron las conductas, acciones y/u omisiones siguientes:

"(...)

Incumplimientos normativos al procedimiento "PR-SGC-007 Inscripción del Crédito Infonavit" (PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN).

Las actividades 6, 8 y 13 del PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN; cuyo responsable es el "Asesor (a)", figura en la que recae la TRABAJADORA, establecen lo siguiente:

Id	Actividad	Descripción de la Actividad
----	-----------	-----------------------------

⁷ Escritura Pública número 8,563 protocolizada ante la fe de la Lic. Flor Alejandra Kiwan Altamirano, notaria pública número veintitrés del Estado de México (ESCRITURA).

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

Id	Actividad	Descripción de la Actividad
6.	Capturar tipo de crédito e información del Derechohabiente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al aplicativo OCI con usuario y contraseña. 2. Selecciona en la pantalla "0", la información de la Solicitud de inscripción de crédito: <ol style="list-style-type: none"> a. Tipo de crédito: Primer Crédito o Crédito + INFONAVIT Segundo Crédito Empleavit b. Producto: c. Entidad financiera d. Destino de crédito 3. Captura en la siguiente pantalla, el NSS del Derechohabiente, en su caso los de su cónyuge, en los campos en que sea necesario, que se encuentran habilitados, dependiendo del Producto, Opciones, Tipo y Destino de Crédito; el aplicativo inhibe los campos en los que no se debe capturar. 4. (...) <p>***Nota: Si en la solicitud de crédito el vendedor otorga un Poder Notarial a la persona que él considere conveniente, como beneficiario del pago. Por lo que deberá presentar el Poder Notarial el cual debe contener ciertos requisitos, para efectos del pago de la operación. En caso de no presentar dicho Poder no se podrá llevar a cabo la inscripción.</p> <p>El Poder Notarial será enviado por el Gerente o Representante Legal al área jurídica del INFONAVIT para su visto bueno.</p> <p>**** Nota: En el caso del Empleavit se selecciona si es para Pago de Pasivo Hipotecario infonavit, Compra de vivienda nueva o usada u Otros Pasivos Hipotecarios.</p> 5.- (...) 6.- Captura los Datos del Derechohabiente/Empleado INFONAVIT solicitados, en su caso, los de su cónyuge, en los campos en que sea necesario, que se encuentran habilitados, dependiendo del Producto, Opciones, Tipo y Destino de Crédito; el sistema inhibe los campos en los que no se debe capturar.(...)
8.	Seleccionar vivienda	<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema OCI muestra para las operaciones de compra de vivienda y pago de pasivos la información de las viviendas a las que está vinculado el NSS del trabajador. 2. Selecciona en la pantalla "Viviendas vinculadas al NSS", la vivienda que corresponda al domicilio indicado en la solicitud de inscripción de crédito y en la ubicación del inmueble del avalúo físico, una vez que el aplicativo muestra para las operaciones de compra de vivienda y pago de pasivos la información de las viviendas a las que

**Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones**

Id	Actividad	Descripción de la Actividad
		está vinculado el NSS del trabajador. (...).
13.	Capturar importe y seleccionar eco-tecnologías	1. Captura el precio de venta correspondiente, o en su caso el monto de la <u>deuda si es pago de pasivos, conforme a lo indicado en la solicitud de inscripción de crédito.</u> 2. (...)

Por lo tanto, al haber presuntamente capturado con errores el CRÉDITO PASIVO CORRECTO que correspondía al VENDEDOR, y en su lugar haber capturado el CRÉDITO PASIVO INDEBIDO, que pertenece a una persona ajena a la operación de compraventa, se observa una posible violación a la normativa interna, especialmente, a las actividades 6, 8 y 13 del PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN DEL CRÉDITO.

Aunado a lo anterior, dicha conducta representa una posible violación al procedimiento y actividades antes indicadas, así como al Código de Ética, mismo que en su apartado "Conductas éticas", establece lo siguiente:

(...)

Finalmente, se observa una posible violación a lo dispuesto en el artículo 73, fracciones I, II, XXII y XXIII, del RIT (...).⁸

[Énfasis añadido]

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

"(...) NO haber actuado en ningún momento con DOLO, MALA FE o con la intención de algún acto irregular y mucho menos con la intención de generar algún quebranto al Instituto.

En cuanto a los hechos señalados en el escrito al que cito Textual, de acuerdo a la notificación recibida, una vez analizados los puntos del procedimiento que se enumeran y los documentos que se presentaron:

(...)

2.- Al revisar los diversos documentos manifiesto lo siguiente: Se presenta al centro de Servicio el DH [REDACTED] con nss [REDACTED] para realizar la inscripción de crédito con los siguientes documentos: Solicitud de crédito firmada por el referenciando el número de crédito de un pago de pasivo Infonavit, Acta de Nacimiento, Curp, Rfc, lfe Vigente al momento del trámite, taller Saber Para Decidir, Estado de Cuenta del Vendedor, Poder Notarial que firma el C. [REDACTED], a favor de [REDACTED] para que lo represente.

ELIMINADO: 12 palabras y 1 clave numérica.
Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 11 de los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Archivos del Infonavit; y numeral trigésimo octavo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. En virtud de contener datos personales de particulares.

⁸ Visible a páginas cuatro a la doce del DERECHO DE AUDIENCIA.

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

ELIMINADO: 20 palabras.
Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 11 de los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Archivos del Infonavit; y numeral trigésimo octavo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. En virtud de contener datos personales de particulares.

3.- Se comete un error humano ya que no me percaté del número de crédito Erróneo, porque ambos tienen el Nombre de Guillermo, aunque distintos apellidos y números de crédito, esto vuelvo a mencionar no de manera intencional, por lo que en el mes de Octubre de 2018 se presentó el Vendedor [REDACTED] y con la finalidad de subsanar el pago indebido, hice del conocimiento de la Gerencia del Cesi al Lic. Luis German Sahagún Guadarrama, de los hechos, quien a su vez notificó a la Gerencia de Crédito, mediante correo electrónico de fecha 8 de octubre, el cual envió como **Anexo 1**, manifestando que al darme cuenta del error, **NO OMITI** dicha situación.

4.- Me quede para respaldo de la Inscripción realizada con la siguiente documentación, Constancia de Crédito, Sic firmado por el DH, Carta Saldo que emití el sistema a nombre de [REDACTED] con número de crédito 1517181060, Poder Notarial 57,104 firmado por la Notaria 23, para Pleitos y Cobranzas, Actos de Administración y Actos de Dominio, otorgado por [REDACTED] a favor de [REDACTED], Estados de Cuenta de Banco Azteca a favor de la Apoderada, Ife y su validación, Acta de Nacimiento y su validación, Taller Saber para Decidir, Curp, Rfc, mismos que incluyo de **Anexo 2**.

Finalmente expongo que nunca en mis casi 31 años de servicio y tiempo que llevo laborando en el Cesi Tlalnepantla, había incurrido en un error humano como en este caso, mismo que a cualquiera pudo sucederle, sin embargo, también deja de manifestado, que pudieron aprovechar este error, para concluir con la operación ya que no fue detectado en el filtro de Notaría, en la validación y revisión para firma intermedia y en la firma del Folio." [sic]

[Énfasis añadido]

En la misma RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA, la TRABAJADORA ofreció como medios de prueba los siguientes:

- Anexo 1, consistente en copia simple de:
 - a) Correo electrónico de ocho de octubre de dos mil dieciocho, dirigido al C. Luis Germán Sahagún Guadarrama, adscrito a la Gerencia de Crédito de la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México, mediante el cual la TRABAJADORA hizo del conocimiento los hechos.
- Anexo 2, consistente en copia simple de:
 - a) Constancia de Crédito emitida el veintiuno de mayo de dos mil dieciocho firmada el C. [REDACTED] (ACREDITADO).
 - b) Solicitud de Autorización para Consulta en Sociedades de Información Crediticia y Autorización de Uso de Datos Personales de veintiuno de mayo de dos mil dieciocho, firmadas por el ACREDITADO.

**Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones**

ELIMINADO: 10 palabras, 2 claves numéricas y 2 claves alfanuméricas.
Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 11 de los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Archivos del Infonavit; y numeral trigésimo octavo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. En virtud de contener datos personales de particulares.

- c) Carta de Instrucción Condicionada de Cancelación de Hipoteca de veintiuno de mayo de dos mil dieciocho, dirigida a la Lic. Flor Alejandra Kiwan Altamirano, notario público número veintitrés del Estado de México (NOTARIA).
- d) Instrumento notarial número cincuenta y siete mil ciento cuatro que contiene el Poder General para Pleitos y Cobranzas, Actos de Administración y Actos de Dominio, otorgado por el C. [REDACTED] a favor de la APODERADA, ante la fe de la NOTARIA del veintiséis de abril de dos mil dieciocho.
- e) Estado de Cuenta de Banco Azteca de veintidós de mayo de dos mil dieciocho a nombre de la [REDACTED] (APODERADA).
- f) Credencial para votar expedida por del Instituto Nacional Electoral a nombre del ACREDITADO, con Clave de Elector: [REDACTED] Número OCR [REDACTED]
- g) Impresión de pantalla de la Consulta de la Lista Nominal emitida por el portal del Instituto Nacional Electoral, que señala Clave de Elector: [REDACTED] Número OCR [REDACTED] y Fecha de consulta: de quince de mayo de dos mil dieciocho.
- h) Acta de Nacimiento del ACREDITADO expedida por la Dirección General de Registro Civil de Tabasco el diecinueve de marzo de dos mil dieciocho y su validación.
- i) Constancia otorgada el quince de mayo de dos mil dieciocho por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores a nombre del ACREDITADO, por haber cursado el Taller Saber para Decidir.
- j) Impresión de la Constancia de la Clave Única de Registro de Población "CURP", a nombre del ACREDITADO emitida el diecinueve de marzo de dos mil dieciocho por la Secretaría de Gobernación.
- k) Impresión de Comunicado emitido el diecinueve de marzo de dos mil dieciocho por el Servicio de Administración donde se informa la Clave Única de Registro de Población y la Clave del Registro Federal de Contribuyentes del ACREDITADO.

Ahora bien, de las manifestaciones realizadas en la RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA, se advierte que la propia TRABAJADORA reconoce haber cometido un error humano ya que, para realizar la actividad de captura de tipo de crédito e información del Derechohabiente, no se percató del número de crédito erróneo. Ello debido a que, tanto VENDEDOR como ACREDITADO PASIVO INDEBIDO, se llaman "[REDACTED]", aunque con distintos apellidos y número de crédito. Sin embargo, esta situación basta para que esta GERENCIA SR. considere dicha aseveración como confesión expresa, misma que hace prueba plena respecto de la conducta de la

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

TRABAJADORA.⁹ Ello sin dejar de lado que la documentación correcta siempre estuvo a la vista de la TRABAJADORA para realizar una labor de verificación.

Asimismo, respecto al valor de los medios de prueba ofrecidos por la TRABAJADORA en la RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA, consistentes en la versión digital (archivo pdf) de diversas documentales privadas y una pública, si bien se les otorga valor probatorio,¹⁰ al ser coincidentes con los que obran en las constancias del expediente en que se actúa, lo cierto es que dichos medios de prueba únicamente pueden probar los hechos que en ellos mismos constan. Esto es, de los medios de prueba de referencia solo se pudo concluir que la TRABAJADORA formó parte del otorgamiento de CRÉDITO a nombre del ACREDITADO y advirtió a la Gerencia de Crédito correspondiente, a través de la Gerencia del CESI, cuando identificó su irregularidad. Sin que de dichos medios de prueba se desprenda algún elemento que permita desvirtuar la conducta irregular atribuida a la TRABAJADORA en el presente procedimiento administrativo.

Así, valoradas las argumentaciones y los medios de prueba ofrecidos por la TRABAJADORA, se desprende la siguiente determinación en la presente investigación:

- V. ANÁLISIS DE FONDO Y DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** Con el objeto de motivar la presente resolución con base en los principios de congruencia y exhaustividad, a continuación, se analizará la conducta irregularidad que le fueron imputada a la TRABAJADORA, a fin de determinar si se ha acreditado o no su responsabilidad.

Según se puede evidenciar del DERECHO DE AUDIENCIA, efectivamente la GERENCIA SR. realizó presuntas imputaciones con base en los hechos informados por la GDIEAP en el DICTAMEN, así como en diferentes constancias que obran

Así, la CONTRALORÍA y la GERENCIA SR. observan que la conducta irregular atribuida a la TRABAJADORA consiste en haber capturado con errores el CRÉDITO PASIVO CORRECTO que correspondía al VENDEDOR, y en su lugar haber capturado el CRÉDITO PASIVO INDEBIDO. Conducta que se encontraba sujeta al cumplimiento de las disposiciones previstas en las Actividades 6, 8 y 13 del PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN.

Asimismo, obra en la RESPUESTA AL DERECHO DE AUDIENCIA una confesión expresa por parte de la TRABAJADORA de haber realizado la conducta imputada, añadiendo que no fue realizada con dolo, mala fe o con la intención de algún acto irregular, y mucho menos con la intención de generar algún quebranto al INSTITUTO.

⁹ De conformidad con los artículos 199 y 200 del CFPC, de aplicación supletoria, en términos de lo dispuesto por el artículo 102 del RIT.

¹⁰ De conformidad con el artículo 197 del CFPC, de aplicación supletoria, en términos de lo dispuesto por el artículo 102 del RIT.

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

Con el objeto de evidenciar el error aquí referido, se reproduce el siguiente comparativo:

	DATOS CORRECTOS	DATOS INCORRECTOS
Nombre	[REDACTED]	[REDACTED]
Número de crédito pasivo	1517154734 (CRÉDITO PASIVO CORRECTO).	1517181060 (CRÉDITO PASIVO INDEBIDO)

ELIMINADO: 7 palabras.
Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 11 de los Lineamientos de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Archivos del Infonavit; y numeral trigésimo octavo de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. En virtud de contener datos personales de particulares.

En ese tenor, obra en el expediente abierto con motivo de la presente investigación información suficiente para que esta GERENCIA SR. considere que, efectivamente, la TRABAJADORA realizó la conducta que se le imputa.

Además, las actividades 6, 8 y 13 del PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN son responsabilidad del Asesor, y según se advierte de la CAPTURA DE PANTALLA, se corroboró que la captura del CRÉDITO fue realizada por el "USUARIO: IN070292", el cual corresponde a la TRABAJADORA.

Por virtud de lo anterior, con dicha conducta se determina que existe una violación al PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN DE CRÉDITO en cuanto a las actividades antes indicadas, así como al **Código de Ética**,¹¹ mismo que en su apartado "Conductas éticas", establece lo siguiente:

"Conductas éticas"

Es obligación de las trabajadoras y los trabajadores, y las y los integrantes de los Órganos del Instituto satisfacer los fines del Instituto con idoneidad, prestigio, superación, inclusión, igualdad y no discriminación, para lo cual es imprescindible que se conduzcan, tanto en el ámbito interno de trabajo como en el externo, en la atención de las y los derechohabientes y de la sociedad, atendiendo siempre a las siguientes conductas éticas:

- Guardar pleno respeto, recíprocas atenciones y proporcionar la colaboración que se requiera en el desempeño de sus actividades;
- Desarrollar con esmero, productividad y excelencia, las actividades que le son propias, a fin de obtener resultados positivos y disminuir trámites, costos y tiempos en la prestación del servicio;
(...)
- Prestar los servicios que les corresponden con apego a los valores institucionales y con excelencia en el servicio, actuando siempre con imparcialidad;
(...)

¹¹ Cuyas últimas adecuaciones fueron publicadas en el DOF el veintiocho de junio de dos mil diecisiete, disposición vigente en el momento en que ocurrieron los hechos.

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

- Acatar la normatividad aplicable que rige las actividades del Infonavit, preservando la autonomía y la naturaleza tripartita del Instituto. (...) [Énfasis añadido]

Finalmente, en concordancia con lo anterior se determina una violación a lo dispuesto en el artículo **73, fracciones I, II, 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.

(...)

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.”

[Énfasis añadido]

En este sentido, en términos de lo dispuesto en el TÍTULO III, Capítulo IV “CATÁLOGO DE CONDUCTAS” del RIT, esta GERENCIA SR. concluye que la conducta anteriormente descrita, encuadra dentro de la hipótesis normativa contenida en dicho ordenamiento, consistente en: “*Violación a las políticas, normas y la Ley del Infonavit*”, la cual es considerada como falta **Leve, Grave o Muy Grave**.

VI. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA SANCIÓN. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 27 del ESTATUTO; y 79, fracciones I, III, IV, V y VI, del RIT, esta GERENCIA SR. determina que están colmadas las **premisas básicas** del procedimiento de sanción, las cuales establecen textualmente lo siguiente:

- 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.

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

ELIMINADO: 1
palabra.
Fundamento Legal:
Artículo 116 de la
Ley General de
Transparencia y
Acceso a la
Información Pública;
11 de los
Lineamientos de
Transparencia,
Acceso a la
Información,
Protección de Datos
Personales y
Archivos del
Infonavit; y numeral
trigésimo octavo de
los Lineamientos
generales en
materia de
clasificación y
desclasificación de
la información, así
como para la
elaboración de
versiones públicas.
En virtud de
contener datos
personales de
particulares.

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 del INSTITUTO.

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

Dicho elemento obra en beneficio de la TRABAJADORA, toda vez que, si bien es cierto que reconoce expresamente que cometió un error humano al no percatarse de capturar el número de crédito erróneo, porque tanto VENDEDOR como ACREDITADO PASIVO INDEBIDO, se llaman "[REDACTED]", aunque distintos apellidos y números de crédito, de la misma forma es cierto es que la propia TRABAJADORA advirtió a la Gerencia de Crédito correspondiente cuando identificó su irregularidad. Razón por la cual existen elementos suficientes para que esta GERENCIA SR. **tenga la convicción de que su actuar no fue realizado de manera intencional.**

b. La antigüedad en el INSTITUTO.

Es un elemento que obra a favor de la TRABAJADORA, ya que, tal y como se informa en el CORREO RELACIONES LABORALES, la TRABAJADORA cuenta con una trayectoria laboral de treinta y un años de servicio en el INSTITUTO, sin que obre en los archivos de esta GERENCIA SR. que haya cometido un error similar.

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 de que hubiere sido sancionado previamente por cometer alguna infracción de carácter administrativo.

d. Resarcimiento de los daños causados.

De conformidad con lo expuesto por la GDIEP en el CORREO DE SEGUIMIENTO, se determinó lo siguiente:

"Por lo anterior, me permito dar debida atención a la solicitud, encontrándome en tiempo y forma:

- 1) Sí se iniciaron acciones legales tendientes a la recuperación del saldo producto del pago indebido.
- 2) Monto de la recuperación obtenida; \$138,741.45 y \$ 95,000.00
- 3) El daño producido al Instituto ya fue resarcido.
- 4) No existe.

(...)"

Así, siendo que las preguntas tres y cuatro de la SOLICITUD GDIEAP se refieren al posible daño patrimonial al INSTITUTO, el CORREO DE SEGUIMIENTO pone en

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

evidencia que actualmente no existe daño patrimonial al INSTITUTO, causado por la infracción cometida por la TRABAJADORA.

Además, se reitera que la propia TRABAJADORA advirtió a la Gerencia de Crédito correspondiente cuando identificó su irregularidad.

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 que la infracción de la TRABAJADORA no se encuentra relacionada con alguna otra circunstancia que pudiera llevar a la convicción de agravar la medida aquí impuesta.

Por lo anterior, tomando en cuenta las circunstancias antes referidas, esta GERENCIA SR. considera que las conductas negativas atribuidas a la TRABAJADORA en el apartado de Considerandos de la presente resolución están catalogadas de Leves, Graves a Muy Graves. Sin embargo, valorando que son mayores las circunstancias que obran a su favor de las que no, así como de que en el expediente obran elementos suficientes para llevar a la convicción de que efectivamente la TRABAJADORA incurrió en un error involuntario, se considera que la infracción cometida por la TRABAJADORA debe ser calificada como **Leve**, por lo que esta GERENCIA SR. impone la sanción consistente en **amonestación por escrito con copia a su expediente**, la cual se hará efectiva en el momento en que se le notifique personalmente la presente resolución.

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 la **C. Ana María González López** 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), consistente en una amonestación por escrito con copia a su expediente.

SEGUNDO.- Gírese oficio al Gerente Administrativo en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México, C. Agustín Bernal Cigarroa, para que le notifique el original de la presente resolución y aplique a la TRABAJADORA la sanción consistente en una amonestación por escrito con copia a su expediente, 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.

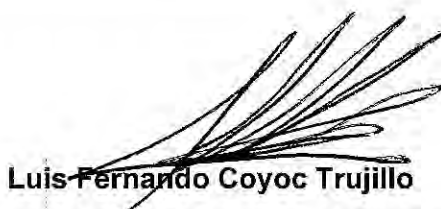
Una vez hecho lo anterior se integre al expediente de la TRABAJADORA, original de

Contraloría General
Gerencia Sr. de Investigación y Sanciones

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 diez días**, que comenzará a correr a partir de la emisión de dicha Acta.

El presente oficio se emite por triplicado, uno constará en los archivos de la CONTRALORÍA y los otros dos servirán para su notificación.

Notifíquese. Así lo proveyó y firma el GERENTE SR. adscrito a la CONTRALORÍA, con fundamento en los preceptos legales citados en el cuerpo del presente.



Luis Fernando Coyoc Trujillo
Gerente Sr. de Investigación y Sanciones

E: EAH / HAQS
R: KPRA