

## Anexo A. Catálogo de denuncias y niveles de servicio.

### Anexo A

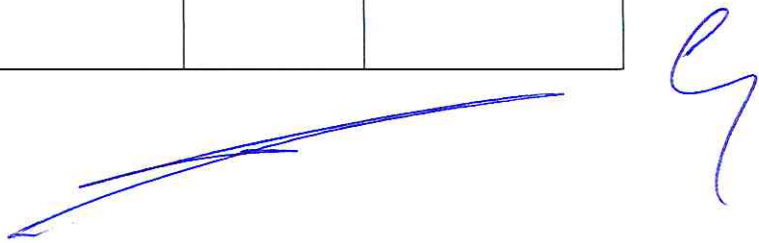
Catálogo de tipo de manifestaciones de las personas usuarias de la Línea Ética, clasificación y Niveles de servicio:

Tipo de asunto	Clasificación	Etiqueta Área competente	Nivel de servicio
Se entenderá por queja o reclamación a la manifestación de descontento o insatisfacción que se tiene en relación con un servicio o atención ofrecido por el Instituto a una o un derechohabiente, acreditado (a), beneficiario (a), patrón (a), proveedor (a) o persona en general.	Queja	GSVSP	1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción.
<b>Denuncia contra personal del Instituto</b>			
<b>(INFRACCIÓN) Violación de procedimientos y normativa interna</b> Se entenderá por denuncia a la manifestación de hechos en los que se presume la existencia de irregularidades que infrinjan las disposiciones del Código de Ética, el Reglamento Interior de Trabajo, Procesos, Procedimientos, Subprocesos o cualquier otra normativa interna del INFONAVIT, cuando sean atribuidos a personal del Instituto.	Denuncia	GSIS	1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción
<b>Corrupción</b> Se entenderá por denuncia a la manifestación de hechos en los que se presume la existencia de irregularidades en las que un trabajador del Instituto abusa de su cargo, poder o situación con el objetivo de beneficiarse directa o indirectamente de una decisión, acto u omisión suya o de las responsabilidades a su encargo, alejadas del actuar que dicho encargo le requieren.	Denuncia	GSIS	1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción
<b>(INFRACCIÓN) Violación a la normativa externa</b>	Denuncia	GSIS	1 día hábil siguiente a la



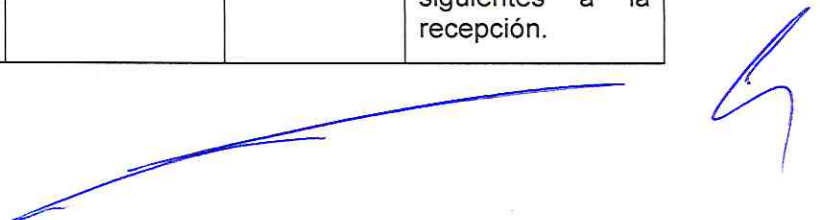
## Anexo A. Catálogo de denuncias y niveles de servicio.

Se entenderá por denuncia a la manifestación de hechos en los que se presume la existencia de irregularidades que infrinjan lo dispuesto en Leyes, Reglamentos, o cualquier otro tipo de normativa externa que rija al Instituto.			recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción
<b>Denuncia por Hostigamiento sexual:</b> Se entiende como el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito sexual, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.	Denuncia HAS	GSIS	1 día hábil siguiente a la recepción
<b>Denuncia por Acoso sexual:</b> una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.	Denuncia HAS	GSIS	1 día hábil siguiente a la recepción
<b>Denuncia por Hostigamiento laboral:</b> El ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas. Cuando una o varias personas pueden llegar a ejercer violencia psicológica en el ámbito laboral, con el objetivo de destruir la reputación de la persona, entorpecer o perturbar la realización de las labores del trabajador (a) para hacerlo (a) pasar como incompetente, trayendo como consecuencia la desmotivación laboral. El acoso moral o psicológico se caracteriza por una comunicación agresiva que ocurre frecuentemente de manera	Denuncia	Ombudsper son Institucional	1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción.



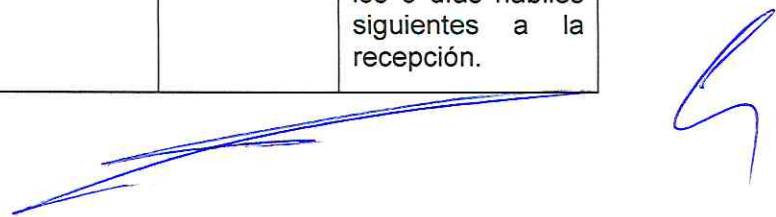
## Anexo A. Catálogo de denuncias y niveles de servicio.

<p>sistemática, uno de los elementos más característicos de este tipo de acoso es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta el trabajador (a), mismas que fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros (as) de trabajo.</p>			
<p><b>Denuncia por Acoso laboral</b> El acoso laboral es una conducta que se presenta dentro de una relación laboral, con el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar que causen un daño físico, psicológico, emocional, económico, intelectual o de exclusión a la víctima, Se presenta sistémicamente, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral.</p>	Denuncia	Ombudsper son Institutciona l	1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción.
<p><b>Denuncia contra externos/ proveedores</b></p>			
<p><b>Denuncia a externos:</b> Se entenderá por denuncia a la manifestación de hechos en los que se presume la existencia de irregularidades que infrinjan las disposiciones del Código de Ética y/o a la normativa que aplica al Instituto, cuando sean atribuidos a proveedores, prestadores de servicios o cualquier persona que tenga vinculación con el Instituto, que trasgredan lo establecido en la normatividad aplicable.</p>	Denuncia	CGJ	1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción.
<p><b>Casos de Fraude</b></p>			
<p><b>Usurpación de identidad:</b> Ocurre un robo de identidad cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o suplanta de manera indebida, los datos personales de otra sin el consentimiento y conocimiento de esta última, usualmente para</p>	Denuncia	OPPF	1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción.



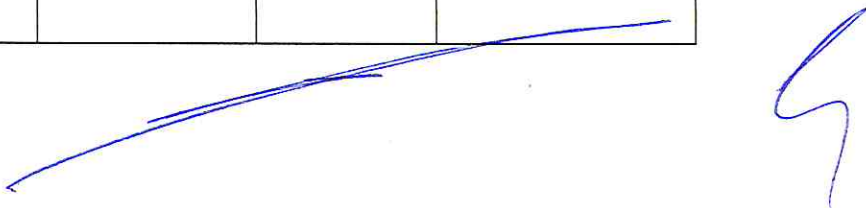
## Anexo A. Catálogo de denuncias y niveles de servicio.

<p>cometer un fraude o delito en particular en créditos hipotecarios, no hipotecarios, Devolución de amortizaciones excedentes y Devolución del Saldo de Subcuenta de Vivienda.</p>			
<p><b>Trámites realizados mediante apoyo de terceros no autorizados:</b> Trámites realizados mediante apoyo de terceros No autorizados por el Instituto, sus proveedores y sus aliados estratégicos, popularmente conocidos como “coyotes”, que realizan estos trámites de manera irregular o mediante el cobro de comisiones.</p> <p>a) Personas que se encuentran alrededor o dentro del Instituto constantemente y que no se identifican como asesores (as) certificados (as) o promotores (as) autorizados (as).</p> <p>b) Reportes de las y los derechohabientes que indican que hay despachos que ofrecen realizar el trámite de crédito, devolución del saldo de la subcuenta de vivienda o devolución de amortizaciones excedentes.</p>	Denuncia	OPPF	<p>1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción.</p>
<p><b>Reportes sobre noticias en redes sociales, grupos en redes sociales, páginas de internet u otros medios ofreciendo trámites, productos o servicios relacionados con operaciones del Instituto, o un mal uso de</b></p>	Denuncia	OPPF	<p>1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción.</p>



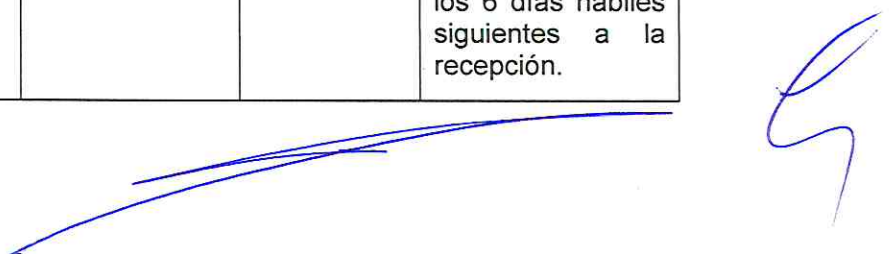
## Anexo A. Catálogo de denuncias y niveles de servicio.

<p>estos (por ejemplo, la monetización) a través de canales no oficiales y a cambio de comisiones o cobros indebidos.</p> <p>a) Páginas y dominios en redes sociales que no están en el listado de canales oficiales ofreciendo trámites o servicios del Instituto.</p> <p>b) Mensajes de texto o correos recibidos por derechohabientes ofreciendo trámites o servicios del Instituto a través de canales no autorizados.</p>			
<p><b>Reportes sobre apropiación o uso indebido de activos:</b> Cambio ilícito de destino o uso indebido de los recursos financieros y otros bienes del Instituto y/o administrados por éste, para favorecer intereses propios o de terceros.</p> <p>a) Uso indiscriminado de herramientas del Instituto que son para un fin determinado pero que se usan en otros contextos sin reglas de operación preestablecidas ni niveles de seguridad adecuados o bien que generan volúmenes extraordinarios de operaciones con alto riesgo operativo.</p> <p>b) Uso de herramientas del Instituto sin la comprobación que permita tener la trazabilidad de las</p>	Denuncia	OPPF	1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción.



**Anexo A. Catálogo de denuncias y niveles de servicio.**

<p>operaciones realizadas a través de estas.</p> <p>c) Cualquier reporte, notificación o identificación de que fue realizado un pago doble.</p> <p>d) Cualquier concepto de compensación irregular.</p>			
<p><b>Reporte de manejo inadecuado de activos de información:</b> Crear, acceder, eliminar, modificar, alterar, divulgar o usar activos de información de manera inapropiada o dolosa con fines indebidos o para beneficio personal o de terceros.</p> <p>a) Cualquier error operativo que produzca alteración de registros en bases de datos causando afectaciones en la información de derechohabientes u operaciones del Instituto.</p> <p>b) Cualquier indicio que se tenga y del cual se enteren o reciban aviso de que alguien utilizó el correo personal, tomó de fotografías con el celular o utilizó cualquier medio para obtener información del Instituto con riesgo de divulgación o fuga de información.</p>	Denuncia	OPPF	1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción.
<p><b>Reportes de falsedad en informes:</b> Creación, eliminación, modificación, alteración o divulgación de cualquier tipo de información tendiente a distorsionar la realidad del desempeño propio, del Instituto en general, o de terceros. Incluye</p>	Denuncia	OPPF	1 día hábil siguiente a la recepción. En caso de que exista prevención, será a los 6 días hábiles siguientes a la recepción.



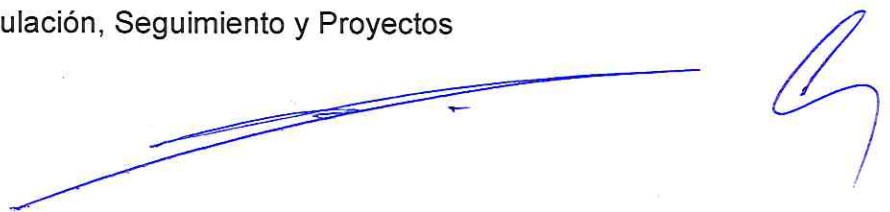
## Anexo A. Catálogo de denuncias y niveles de servicio.

<p>la supresión de información material que afecte la toma de decisiones.</p> <p>a) Indicadores del Instituto con comportamientos atípicos sin justificación.</p> <p>b) Reportes regulatorios enviados a las autoridades competentes con cifras atípicas y sin justificación convincente.</p> <p>c) Comportamientos atípicos en cifras que se presentan en los Estados Financieros del Instituto o en la contabilidad del Instituto en general.</p> <p>d) Cambios en normas cambiarias, impositivas, contables, de seguridad, salud ocupacional, ambientales, del mercado financiero que afectan al Instituto y que no están siendo aplicados por los responsables del seguimiento.</p> <p>e) Información entregada a las entidades reguladoras diferente a la que se ha presentado internamente.</p> <p>f) Información que se recibe para medir un riesgo o los riesgos declarados en los procedimientos del Instituto no son consistentes.</p>			
--	--	--	--

### Glosario:

Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

GSVSP: Gerencia Sénior Vinculación, Seguimiento y Proyectos





## **Anexo A. Catálogo de denuncias y niveles de servicio.**

---

GSIS: Gerencia Sénior Investigación y Sanciones

OPPF: Oficina de Prevención de Pérdidas y Fraude.