



Zapopan, Jalisco, a 28 veintiocho de abril del año 2017 dos mil diecisiete.

V I S T O: Para resolver en definitiva la Responsabilidad Laboral dentro del procedimiento administrativo número **P.A.R.L. DJ/003/2017**, seguido en contra de las **CC. SOCORRO ANGELICA ALCALA MENDOZA y MARIA DE LA PAZ RODRIGUEZ SÁNCHEZ**, con número de empleados **18087 y 18324**, respectivamente, desempeñando puestos de **Secretarias**, ambas comisionadas al Centro Metropolitano del Adulto Mayor del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco, Organismo que cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, tal y como se desprende del Decreto número 12036, expedido por el H. Congreso del Estado de Jalisco y publicado en el Diario Oficial del propio Estado, el día 13 de abril de 1985, de acuerdo con los siguientes. -

RESULTANDOS:

1. - Con fecha 31 treinta y uno de marzo del año 2017 dos mil diecisiete, el Director Jurídico de esta Institución levantó acta de comparecencia, con motivo de la presencia de la C. quien se presentó ante el Titular de dicha
Dirección para interponer formal queja de inconformidad en contra de las CC. Socorro Angélica Alcalá Mendoza y María de la Paz Rodríguez Sánchez, por el actuar de éstas, ya que el trato que han dado éstas dos trabajadoras del Sistema DIF Zapopan, es muy déspota y groseras hacia los adultos mayores, ya que ni siquiera el saludo contestan, hechos que quedaron plasmados en dicha acta de comparecencia y de la cual se le corrió traslado tanto a las trabajadoras así como a su representación sindical, y que se tiene aquí por reproducida en obvio de repeticiones como si a la letra se insertase. -
2. - Con fecha 4 cuatro de abril del año 2017 dos mil diecisiete la que suscribe, en mi carácter de Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco, ordené a la Dirección Jurídica la instauración del procedimiento administrativo en contra de las trabajadoras mencionadas en el punto que antecede y faculté al Mtro. Luis Alberto Castro Rosales, en su carácter de Director Jurídico, para llevar a cabo todas las etapas del presente procedimiento administrativo, reservándome la determinación de las sanciones a que pudieran hacerse acreedoras las encausadas en caso de existir responsabilidad alguna.-
3. - Mediante acuerdo de fecha 4 cuatro de abril del año 2017 dos mil diecisiete, el Director Jurídico, ordenó citar con efecto de emplazamiento a las trabajadoras, para que comparecieran a su audiencia de defensa, señalándose para tal efecto las 09:30 nueve horas con treinta minutos del día 26 veintiséis de abril del año 2017, misma que se desahogó en tiempo y forma, dentro de la cual las trabajadoras encausadas produjeron contestación por medio de escrito compuesto de 3 y 2 tres y dos hojas útiles por uno de sus lados, así mismo, ofrecieron sus pruebas de descargo, haciendo uso de la voz la Representación Sindical, a través de la Lic. Marisela Villagrana Solorio. Pruebas éstas que se admitieron y desahogaron en la misma audiencia de defensa y garantía por así permitirlo su propia naturaleza. Por lo que se ordenó cerrar el periodo de desahogo de pruebas y remitir las actuaciones a la suscrita, a efecto de su análisis, valoración, consideración y dictaminación, como ahora se hace -

CONSIDERANDOS:

1. - La suscrita Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco, soy la facultada tanto por la Ley Federal del Trabajo, por el Contrato Colectivo de Trabajo, en sus artículos 77, 78 y demás relativos y aplicables, así como por el Reglamento Interno, ambos vigentes en éste Organismo, para determinar sobre la procedencia de sanción alguna en contra del trabajador. -



2. - Tal y como se menciona en el resultando 1, de la presente resolución, la señora quien acompañó a su madre de nombre al Centro Metropolitano del Adulto Mayor, "para recoger un gafete de ésta última y además confirmar una cita que le dieron para tramitar una reposición de la credencial del INAPAM, siendo atendidas en principio por la C. Socorro Angélica Alcalá Mendoza, quien de una manera muy déspota, prepotente, grosera, les dijo que para que querían sacar otra credencial, que esas no vencían, que no tenían vigencia, por lo que le explicaron que lo que pasó es que no encontraba su credencial y que ese era el motivo por el cual requería una reposición, para lo cual las mandó con la C. María de la Paz Rodríguez Sánchez, para que ella les diera una cita, la cual se programó para el día 3 de abril a las 9:30 horas, y el trato que les dio fue similar al de la otra trabajadora, es decir, descortés, déspota y prepotente, al mismo tiempo que las atendía, tenía a su lado a un menor de edad, al cual también le hablaba en ese momento". Habiendo ratificado sus manifestaciones en todos sus términos, según se desprende del acta de comparecencia levantada con fecha 31 de marzo del 2017 ante la Dirección Jurídica. -

3.- Por su parte, las encausadas, produjeron contestación, por conducto de su Representante Sindical, negando en forma categórica los hechos que se le imputan, señalando en la contestación presentada por la C. Socorro Angélica Alcalá Mendoza "que son falsas las manifestaciones subjetivas y dolosas de la quejosa

, toda vez que no fue déspota, ni prepotente y mucho menos grosera en el actuar hacia ella; manifestando además entre otras cosas, que las usuarias cuando llegaron le dijeron que querían sacar una credencial del INAPAM, preguntándoles si era la primera vez, contestándole la quejosa que su mamá ya la había tenido y que no sabían si se le había extraviado, perdido o se la habían robado, diciéndole que tenía que hacer una denuncia ante el Ministerio Público, diciendo la quejosa en tono molesta que no iba a levantar la denuncia debido a que no sabía a ciencia cierta que estuviera perdida o estuviera en su domicilio, por lo que le comentó que tendría que sacar una cita con su compañera María de la Paz Rodríguez Sánchez para que ese día llevara sus documentos completos.... Señalando por otra parte, que el lunes 3 de abril la Sra. , mamá de la quejosa

acudió a su cita, no se le tramitó la reposición de la credencial del INAPAM, debido a que no llevaba la denuncia del robo o extravío ante el Ministerio Público". Ofreciendo como pruebas las siguientes:

- I. **DOCUMENTAL PÚBLICA.** Consistente en una copia simple de los requisitos para solicitar reposición de la credencial del INAPAM, la cual entrega a todos los usuarios cuando solicitan dicha credencial, y que contiene los requisitos y documentos necesarios.
- II. **DOCUMENTAL PÚBLICA.** Consistente en una copia simple de la guía para otorgar citas, para el módulo de INAPAM del Centro Metropolitano del Adulto Mayor, en la que se especifica que tiene que presentar copia de la denuncia por robo o extravío de la credencial del INAPAM ante el Ministerio Público.
- III. **DOCUMENTAL PÚBLICA.** Consistente en una copia simple de la agenda de citados del día 31 de marzo del 2017, especificando que en la misma se constata que por lo menos atiende a 35 personas en un día.
- IV. **INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES.** Consistente esta prueba en todo lo actuado dentro del Procedimiento Administrativo de Responsabilidad Laboral que nos ocupa y que desde luego tiende a beneficiar sus intereses.
- V. **PRESUNCIONAL LEGAL Y HUMANA.-** Consistente esta prueba en todas las deducciones lógicas, legales humanas que de actuaciones se desprendan y tiendan a beneficiar los intereses de la encausada. -

Ahora bien, por su parte, en la contestación presentada por la C. María de la Paz Rodríguez Sánchez, por conducto de su Representante Sindical, la misma negó en forma categórica los hechos que se le imputan, señalando "que son falsas las



manifestaciones subjetivas y dolosas de la quejosa

toda vez que no fue déspota, ni prepotente y mucho menos grosera en el actuar hacia ella; manifestando además entre otras cosas, que recibió una llamada telefónica aproximadamente el 21 o 22 de marzo del presente, a nombre de la Sra.

comentándole que no sabía si la credencial de su mamá se la habían robado o la tenía extraviada en su casa, solicitando cita para reposición de credencial de INAPAM, dándole cita para el 3 de abril a las 9:30 horas, informándole todos los requisitos necesarios para su tramitación, mismos que deberá presentar en su cita. Recalcándole que para cualquier reposición de la credencial es requisito presentar copia de denuncia ante la Fiscalía, que podía acudir a cualquier Ministerio Público de la Cruz Verde o Cruz Roja cercano a su domicilio. Señalando igualmente que el día 31 de marzo, se presentó al área de credenciales del CEMAM, la C.

acompañando a su mamá para recoger un gafete de usuario, diciendo que quería aprovechar la vuelta para tramitar la reposición de la credencial del INAPAM directamente con mi compañera Socorro Angélica Alcalá Mendoza, quien le revisó los documentos que traía, dándose cuenta que traía copia de la anterior credencial, comentándole que para que quería otra credencial si ya contaba con una credencial y que no tienen fecha de vencimiento. Mencionando igualmente que el trato que dio a la quejosa fue de forma amable y respetuosa, y que su tono de voz es alto, lo que pudo malinterpretado la hoy quejosa. Respecto al menor que supuestamente estaba a un lado, es totalmente falso, toda vez que no había ningún menor a su alrededor o que estuviera atendiendo". Ofreciendo como pruebas las siguientes:

- I. **DOCUMENTAL PÚBLICA.** Consistente en una copia simple de la agenda de citados del día 3 de abril del 2017, donde consta el nombre de la Sra.
- II. **DOCUMENTAL PÚBLICA.** Consistente en una copia simple de la guía para otorgar citas, para el módulo de INAPAM del Centro Metropolitano del Adulto Mayor, en la que se especifica que tiene que presentar copia de la denuncia por robo o extravío de la credencial del INAPAM ante el Ministerio Público.
- III. **INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES.** Consistente esta prueba en todo lo actuado dentro del Procedimiento Administrativo de Responsabilidad Laboral que nos ocupa y que desde luego tienda a beneficiar sus intereses.
- IV. **PRESUNCIONAL LEGAL Y HUMANA.-** Consistente esta prueba en todas las deducciones lógicas, legales humanas que de actuaciones se desprendan y tiendan a beneficiar los intereses de la encausada.

Las cuales se admitieron y se desahogaron el día 26 veintiséis de abril del presente año, fecha en que se celebró la audiencia de defensa y garantía de las encausadas. -

4. - Las faltas imputadas a las CC. Socorro Angélica Alcalá Mendoza y María de la Paz Rodríguez Sánchez, se demostraron con el dicho de la compareciente (quejosa) la C.
habiendo ratificando lo manifestado en su comparecencia hecha en la Dirección Jurídica con fecha 31 de marzo del año 2017. -

5.- La litis en el presente procedimiento administrativo de responsabilidad laboral, **se plantea a fin de determinar** en primer lugar; si como lo señala la C.

en su comparecencia hecha ante la Dirección Jurídica con fecha 31 de marzo del 2017, el trato que le dieron tanto a ella como a su madre que la acompañaba de nombre
por parte de las CC. Socorro Angélica Alcalá Mendoza y María de la Paz Rodríguez Sánchez, fue de una manera muy déspota, prepotente y grosera, al decirles la primera de las citadas, que para qué querían sacar otra credencial, que esas no vencían, que no tenían vigencia; **o si por el contrario**, como lo manifiesta la propia trabajadora Socorro Angélica Alcalá Mendoza, que son falsas las manifestaciones subjetivas y dolosas de la quejosa, toda vez que no fue déspota, ni prepotente, ni mucho menos grosera en su actuar hacia ella,



simplemente les comentó que tenían que hacer una denuncia ante el Ministerio Público, que era muy fácil, rápido y podía hacerla en la Cruz Verde Zapopan.

Por otra parte, una vez que son analizadas las respectivas contestaciones así como las pruebas ofrecidas por cada una de las trabajadoras encausadas, se desprende en primer lugar respecto a la C. Socorro Angélica Alcalá Mendoza, señala que ella no fue déspota, prepotente ni mucho grosera con la quejosa

que pudo haber sido una malinterpretación por parte de ésta, ya que el tono de voz de la encausada en alto, que al contrario, al decirle que tenía que presentar una denuncia ante el Ministerio Público, la quejosa le comentó en tono molesta que no iba a levantar la denuncia, debido a que no sabía a ciencia cierta que estuviera perdida o estuviera en su domicilio, mandándola con su compañera María de la Paz Rodríguez Sánchez para sacar una cita para que en la fecha que le diera, llevara sus documentos, señalando que diariamente atiende a un aproximado de 35 a 40 personas y que es la única secretaria que realiza el servicio de expedir credenciales del INAPAM en el CEMAM. Igualmente manifiesta que el día 3 de abril, la Sra.

mamá de la quejosa acudió a su cita, no se le tramitó la reposición de la credencial del INAPAM debido a que no llevaba la denuncia del robo o extravió ante el Ministerio Público. Por lo que de las pruebas ofertadas, se desprenden en la primera, los requisitos para la expedición de credencial de INAPAM, de la segunda prueba documental, se desprende de la copia simple el contenido de una serie de preguntas y respuestas para el trámite de la citada credencial de INAPAM ante el Centro Metropolitano del Adulto Mayor y la prueba documental marcada con el número 3, que se refiere al listado de usuarios que acudieron el día 31 de marzo del 2017, del cual se desprenden 4 apartados que no aparecen nombres de usuarios, señalando lo siguiente (colgó antes de dar nombre), siendo un total de 31 nombres anotados, en un intervalo de 5 minutos para la atención de cada uno. Otorgándoles valor probatorio parcial a las pruebas antes señaladas, toda vez que con éstas pruebas no acredita el supuesto trato que se le dio a la quejosa

sino únicamente acredita cuáles son los trámites a seguir para la obtención de la credencial del INAPAM, no habiendo ofrecido prueba alguna para desacreditar lo vertido por la hoy quejosa; además de que una vez que se habló con la Jefa del Centro Metropolitano del Adulto Mayor, Mtra. María Guadalupe Díaz González, en el sentido de preguntarle si ya había tenido alguna queja en cuanto al actuar de las hoy encausadas Socorro Angélica Alcalá Mendoza y María de la Paz Rodríguez Sánchez, la misma respondió afirmativamente, señalando que efectivamente si ha tenido algunas quejas en cuanto al actuar de las antes citadas, con las cuales ya había hablado en su momento. Por otra parte, la trabajadora encausada cita en su contestación que la Sra.

acudió el día 3 de abril a su cita y que no se le tramitó la reposición de la credencial de INAPAM, esto en virtud de que no llevaba copia de la denuncia del robo o extravió ante el Ministerio Público, esto no es de tomarse en cuenta, ya que la misma quejosa manifestó a personal de la Dirección Jurídica que afortunadamente había encontrado la credencial de INAPAM y ya no requería de la reposición, pero que el trato dado a los adultos mayores que solicitan este trámite no es bueno por parte de las encausadas y sobre todo de la C. Socorro Angélica Alcalá Mendoza; por lo que lo manifestado por la encausada respecto a este punto, no se acredita con documento alguno, donde se desprenda que sí acudió ese día la madre de la quejosa. -

Por otro lado, en relación a la contestación y pruebas ofrecidas por la C. María de la Paz Rodríguez Sánchez, señala que ella no fue déspota. prepotente ni mucho grosera con la quejosa

que pudo haber sido una malinterpretación por parte de ésta, ya que el tono de voz de la encausada en alto, manifestando que la única interacción que tuvo con la usuaria fue cuando le estaba solicitando una cita para su mamá, al verificar su agenda le dijo a la quejosa que ya la tenía señalada para el día lunes 3 de abril del 2017, a las 9:30 horas, esto de forma amable y respetuosa, siendo falso que haya tenido a un menor a su alrededor o que



estuviera atendiendo; escuchando a su vez, que su compañera Socorro Angélica Alcalá Mendoza, le decía a la señora "que para qué quería otra credencial, si ya contaba con una credencial y que no tienen fecha de vencimiento"; por lo que con esto se confirma que efectivamente la C. Socorro Angélica Alcalá Mendoza si le hizo este comentario, tal y como lo refiere la hoy quejosa en su comparecencia de fecha 31 de marzo del 2017. Acreditándose lo manifestado en el escrito de contestación hecha por la C. María de la Paz Rodríguez Sánchez, con las pruebas aportadas, y que se refieren a el listado de usuarios, citados para el día 3 de abril del 2017, donde aparece el hombre de la C. a las 9:30 horas, así como una copia simple que contiene una serie de preguntas y respuestas para el trámite de la citada credencial de INAPAM, en el Centro Metropolitano del Adulto Mayor.

Ahora bien, de las pruebas aportadas por la trabajadora encausada Socorro Angélica Alcalá Mendoza, no se logra desvirtuar completamente los hechos que se le imputan en el acta de comparecencia levantada con fecha 31 treinta y uno de marzo del año 2017, ante la Dirección Jurídica a la quejosa únicamente se limitó a señalar que eran falsas las declaraciones de la misma, negando en forma categórica los hechos, sin que haya logrado acreditar dicha manifestación, por lo que las pruebas ofertadas le rinden beneficio únicamente de manera parcial, toda vez que la queja estriba en el mal trato que se le dio, tanto a ella que iba acompañada por su madre, así como a otro usuario que la misma presencié, tan es así que le solicitó le proporcionara su nombre para el efecto de reportarla.-

Por otro lado, respecto a la trabajadora encausada María de la Paz Rodríguez Sánchez, de igual manera, la misma logra desvirtuar lo señalado en su contra por la quejosa más sin embargo del acta de comparecencia, así como de la contestación hecha por la primeramente citada, se desprende que hubo poca intervención entre ambas personas y únicamente se limitó a corroborar la fecha en que tenía la cita para el trámite de la credencial de INAPAM.-

6. - Por consiguiente, al no desvirtuarse las faltas administrativas que se le atribuyen en este procedimiento a la trabajadora Socorro Angélica Alcalá Mendoza, ya que los argumentos y medios de convicción ofrecidos no fueron suficientes para probar lo manifestado en su contestación a los hechos que se le imputan en la queja de inconformidad presentada por la C. por los razonamientos vertidos en los considerandos que anteceden; es procedente sancionar en los términos establecidos por los artículos 74, 75, 76, 77, 78, 79 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente en ésta Institución, así como los artículos 47 fracción II y XV, 423 fracción X y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Trabajo. En consecuencia se resuelve en el presente procedimiento de acuerdo a las siguientes -

PROPOSICIONES:

PRIMERA. - Por los razonamientos expuestos en el contexto de la presente resolución, se le impone a la **SOCORRO ANGÉLICA ALCALÁ MENDOZA**, una sanción consistente en **UNA SUSPENSIÓN DE SU RELACION DE TRABAJO DE 01 UN DIA NATURAL**, siendo específicamente el día 17 diecisiete de mayo del presente año, debiendo reanudar labores precisamente el día 18 dieciocho del mismo mes y año, apercibiéndola para que desempeñe su trabajo con toda la seriedad, cuidado y esmero, y no repita las faltas que atentan contra las obligaciones que debe observar en todo momento y que se describen en el artículo 23 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente y artículo 134 de la Ley Federal del Trabajo; y en caso de incurrir en nueva falta administrativa se le aplicará todo el rigor de la ley. -



SEGUNDA.- Por lo que respecta a la **C. MARÍA DE LA PAZ RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**, no se finca responsabilidad alguna, por los razonamiento vertidos.

TERCERA.- Comuníquese la presente resolución a la Jefa del Centro Metropolitano del Adulto Mayor del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, así como al Departamento de Desarrollo de Capital Humano para el efecto de que se integre una copia de la presente resolución al expediente personal de las trabajadoras encausadas y demás fines administrativos y efectos legales a que haya lugar. -

CUARTA. - NOTIFÍQUESE personalmente a las trabajadoras encausadas **CC. SOCORRO ANGÉLICA ALCALÁ MENDOZA y MARÍA DE LA PAZ RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**, así como a su representación sindical.-

Así lo resolvió la **Maestra Alicia García Vázquez, Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco**, de conformidad con las facultades que se me confieren en el artículo 9º fracción IX del Decreto número 12036, emitido por el H. Congreso del Estado y publicado el 13 de abril de 1985, así como los artículos 78 y 79 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente en esta Institución. -

Maestra Alicia García Vázquez
Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral
de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco