



RECOMENDACIÓN
133/2021

No.

SOBRE EL CASO DE VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS A LA LEGALIDAD Y A LA SEGURIDAD JURÍDICA EN AGRAVIO DE V1, V2, V3, V4, V5, V6, V7, V8, V9, V10, V11, V12, V13, V14, V15, V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54, V55 Y V56 POR ACTOS COMETIDOS POR EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES (INFONAVIT).

Ciudad de México, a 17 de diciembre de 2021

**LICENCIADO CARLOS MARTÍNEZ VELÁZQUEZ
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DEL
FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS
TRABAJADORES (INFONAVIT).**

Distinguido Director General:

1. La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, con fundamento en los artículos 1º, párrafos primero, segundo y tercero, y 102, Apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, 3º, primer párrafo, 6º, fracciones I, II y III, 15, fracción VII, 24, fracciones II y IV, 41, 42, 44, 46, y 51, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y 128 a 133 y 136, de su Reglamento Interno, ha examinado las evidencias del expediente **CNDH/4/2018/919/Q** y sus acumulados siguientes:

No.	EXPEDIENTE	VÍCTIMA (S)
1.	CNDH/4/2018/919/Q	V1
2.	CNDH/4/2018/6162/Q	V2
3.	CNDH/4/2018/6698/Q	V3
4.	CNDH/4/2019/1945/Q	V4
5.	CNDH/4/2019/2128/Q	V5
6.	CNDH/4/2019/2133/Q	V6
7.	CNDH/4/2019/3310/Q	V7
8.	CNDH/4/2019/4144/Q	V8
9.	CNDH/4/2019/4357/Q	V9
10.	CNDH/4/2019/7229/Q	V10
11.	CNDH/4/2019/7230/Q	V11
12.	CNDH/4/2019/7236/Q	V12

NO.	EXPEDIENTE	VÍCTIMA (S)
13.	CNDH/4/2019/8213/Q	V13
14.	CNDH/4/2019/8215/Q	V14
15.	CNDH/4/2019/8411/Q	V15
16.	CNDH/4/2019/8551/Q	V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54 y V55
17.	FOLIO: 103895	V56.

2. Con el propósito de proteger la identidad de las personas involucradas en los hechos y evitar que sus nombres y datos personales se divulguen, se omitirá su publicidad, en términos de lo establecido en los artículos 4º párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; 78 y 147 de su Reglamento Interno; 68, fracción VI, y 116, párrafos primero y segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 3, 9, 11, fracción VI, 16 y 113, fracción I, párrafo último de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y 1, 6, 7, 16, 17, y 18 de la Ley General de Protección y Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Los datos se pondrán en conocimiento de la autoridad recomendada a través de un listado adjunto en el que se describe el significado

de las claves utilizadas, con el deber de dictar las medidas de protección de los datos correspondientes.

3. Para este último efecto, a continuación, se presenta el siguiente glosario de términos con el significado de las claves utilizadas relacionadas con los hechos:

NOMBRE	ABREVIATURA
Autoridad Responsable	AR
Finado	F
Quejoso	Q
Persona Servidora Pública	SP
Víctima	V

4. En la presente Recomendación la referencia a diversas instituciones, dependencias, normatividad y conceptos se hace mediante el uso de acrónimos o abreviaturas, a efecto de facilitar la lectura y evitar su constante repetición, las cuales pueden ser identificadas como sigue:

NOMBRE	ACRÓNIMO O ABREVIATURA
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	CNDH



Archivo Nacional de Expedientes de Crédito	ANEC
Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU	CDESC
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	CPEUM
Delegación Regional Metropolitana del Valle de México	DRMVM
Declaración Universal de los Derechos Humanos	DUDH
Gerencia Jurídica de la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México.	GJDRMVM
Instituto de la Función Registral del Estado de México	IFREM
Centro de Contacto del INFONAVIT	INFONATEL
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores	INFONAVIT
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	PIDCP

NOMBRE	ACRÓNIMO O ABREVIATURA
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	PIDESC
Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal	RPPC

I. HECHOS.

• Caso 1 de V1 (CNDH/4/2018/919/Q).

5. El 20 de enero de 2018, se recibió en esta Comisión Nacional, la queja en línea presentada por V1, en la que refirió violaciones a los derechos humanos en su agravio, atribuibles a las personas servidoras públicas del INFONAVIT, toda vez que en el año 2014, terminó de pagar el crédito 1, por lo que en enero de 2015, solicitó en INFONATEL su título de propiedad libre de gravamen, ocasión en la que le asignaron el número de folio 703645055 y en marzo del mismo año se registró su reporte con el número de queja 0300089132.

6. No obstante, agregó que se había comunicado en diversas ocasiones a esa línea telefónica de atención realizando diversos números de reportes, sin que hasta la fecha de la presentación de su queja le dieran alguna atención, por el contrario, le informaron que su primer reporte fue cerrado.

• Caso 2 de V2 (CNDH/4/2018/6162/Q).

7. El 1 de agosto de 2018, se recibió por correo electrónico en esta Comisión Nacional la queja de V2, misma que ratificó el día 3 del mismo mes y año, en la cual manifestó que, solicitaba apoyo a efecto de que el INFONAVIT, realizara el trámite de liberación de hipoteca del crédito 2, que se le otorgó y le entregara la escritura pública del inmueble 2.

8. Precisó que en múltiples ocasiones había solicitado a ese Organismo Social la carta de cancelación de hipoteca, por medio de la línea telefónica INFONATEL, donde lo transfirieron al “área de Cartera” de ese Instituto donde le indicaron que el sistema se encontraba en mantenimiento y no podían realizar ningún trámite, sugiriéndole llamar cada tres meses, situación que había realizado durante tres años, sin obtener respuesta a su problemática.

• **Caso 3 de V3, (CNDH/4/2018/6698/Q).**

9. El 30 de agosto de 2018, V3 presentó su queja en esta Comisión Nacional, expresando que en el año 2007, liquidó el crédito 3 que el INFONAVIT le otorgó en 1998, por lo que solicitó a esa autoridad la carta de liberación de hipoteca y la escritura pública del inmueble 3, pues, aunque tenía una copia de ese documento, el mismo carecía de las firmas de las partes, sin que hasta la fecha de presentación de su queja se hubiera atendido su pretensión.

10. Agregó que, no obstante, las múltiples ocasiones en que ha acudido a la GJDRMVM de ese Instituto, las personas servidoras públicas que lo habían atendido solo le daban evasivas a su asunto, sin proporcionarle información fidedigna, pues le indicaron que debían promover un juicio para resolver su problema sin que le proporcionaran evidencia de esas acciones legales.

• **Caso 4 de V4 (CNDH/4/2019/1945/Q).**

11. El 12 de febrero de 2019, esta Comisión Nacional recibió la queja de V4, en la que manifestó presuntas violaciones a sus derechos humanos por parte de las personas servidoras públicas del INFONAVIT, toda vez que en el año de 1983, su cónyuge F1 adquirió el inmueble 4, con el crédito 4 que el INFONAVIT le otorgó y en el año 1989 lo liquidó, por lo que desde entonces inició los trámites para la liberación de la hipoteca y obtener su título de propiedad; sin embargo, debido a que falleció, ella continuó tales gestiones sin que hasta la fecha de presentación de su queja tal instrumento notarial le hubiera sido proporcionado, argumentando que no se encuentran inscritos los antecedentes de la vivienda ante el IFREM.

12. Agregó que, no obstante, el tiempo transcurrido desde la referida liquidación del adeudo, había acudido innumerables veces tanto a la DRMVM como a sus oficinas centrales, sin que le ofrecieran una solución, pues únicamente le daban argumentos evasivos, tales como que fue enviado el asunto a la GJDRMVM, la cual a su vez lo había turnado a diversos despachos jurídicos que suspendían los trámites por falta de pago de ese Organismo Social.

• **Caso 5 de V5 (CNDH/4/2019/2128/Q).**

13. El 11 de febrero de 2019, se recibió por correo electrónico en este Organismo Nacional, la queja de V5, en la que refirió que el 14 de diciembre de 1995, el INFONAVIT le otorgó el crédito 5 y no obstante que desde el 9 de junio de 2008, le solicitó a esa autoridad la escritura pública del inmueble 5, ya que tuvo conocimiento que no fue inscrita en el RPPC, gestión que previamente pagó a ese Instituto, y hasta la fecha de presentación de su queja no había sido contestada su petición, por lo que la vivienda continuaba a nombre de la empresa constructora.

14. Agregó haber pagado el crédito durante 23 años y el saldo de éste se ha multiplicado a mucho más del valor real de la vivienda.

• **Caso 6 de V6 (CNDH/4/2019/2133/Q).**

15. El 26 de febrero de 2019, esta Comisión Nacional recibió en el administrador de quejas el escrito de V6, en el que refirió que el 26 de noviembre de 2002, firmó la preescritura del inmueble 6 que adquirió con el crédito 6 que el INFONAVIT le otorgó; sin embargo, en ese momento se percató que el referido instrumento tenía varios errores en los datos asentados, como la dirección de la vivienda, y en sus generales, situación que hizo saber al personal de la Notaría Pública en la que se celebró ese acto, por lo que le realizaron diversas anotaciones con lápiz, dándosela a firmar posteriormente e indicándole que corregirían tales desperfectos y le entregaron una copia simple, que volviera a tener noticia al respecto.

16. Precisó que en el año 2018, acudió a las oficinas del IFREM con el propósito de realizar una búsqueda de su título de propiedad; sin embargo, al consultar los archivos de ese Instituto no lo encontró inscrito por no contar con ningún sello de esa oficina registral, por lo que el 27 de diciembre de 2018, acudió ante el INFONAVIT, donde una funcionaria pública le sugirió presentarse ante el Archivo General de Notarías o en su defecto visitar al Notario Público que la elaboró, pues ese Organismo Social no tenían ninguna información de su escritura, ya que había problemas con la escrituración de un periodo comprendido entre 1972 a 2003, sin que pudieran saber cuándo y cómo se solucionaría.

• **Caso 7 de V7 (CNDH/4/2019/3310/Q).**

17. El 29 de marzo de 2019, se recibió en este Organismo Nacional, la queja de V7 en la que manifestó que el INFONAVIT le otorgó el crédito 7, el cual liquidó el 9 de marzo de 2013, por lo que el referido Instituto asignó su caso a un despacho jurídico a efecto de que realizara el trámite de escrituración del inmueble 7.

18. Narró que acudió en diversas ocasiones al aludido despacho para firmar su título de propiedad; sin embargo, en la última visita le indicaron que la vivienda se encontraba inscrita ante la autoridad registral a nombre de una tercera persona, por lo que debían agotar diversas gestiones para regularizar esa situación, no obstante, transcurrieron dos años sin que le dieran solución a su problema.

• **Caso 8 de V8 (CNDH/4/2019/4144/Q).**

19. El 27 de marzo de 2019, esta Comisión Nacional recibió la queja de V8 en la que narró que el 10 de junio de 1988, el INFONAVIT le otorgó el crédito 8, con el que adquirió el inmueble 8, mismo que liquidó en el año 2014, por lo que en octubre de ese año, acudió a la DRMVM de ese Instituto solicitando la liberación de la hipoteca y la escritura pública de la vivienda; sin embargo,

nunca fue atendida su pretensión, no obstante que el 17 de septiembre de 2018, lo requirió por escrito ante esa autoridad.

20. Asimismo, refirió tener conocimiento que el inmueble 8 no fue debidamente inscrito ante la autoridad registral por lo que el mismo no estaba a su nombre.

• **Caso 9 de V9 (CNDH/4/2019/4357/Q).**

21. El 10 de abril de 2019, este Organismo Nacional recibió la queja de V9 en la que apuntó que el INFONAVIT le otorgó el crédito 9, mismo que liquidó en tiempo y forma, por lo que desde hacía 30 años solicitó realizaran el trámite de escrituración del inmueble 9 que adquirió, no obstante, únicamente lo remitían a diversos despachos jurídicos sin atender su pretensión.

• **Caso 10 de V10 (CNDH/4/2019/7229/Q).**

22. El 26 de julio de 2019, este Organismo Nacional recibió la queja de V10 en la que manifestó que el INFONAVIT le otorgó el crédito 10, pero que lo dejó de pagar por no contar con empleo; sin embargo, en noviembre de 2016, se comunicó con el despacho de cobranza al cual ese Instituto turnó su asunto con quienes acordó liquidar su adeudo con la finalidad de cancelar la hipoteca, por lo que realizó el depósito de la cantidad correspondiente y volvió a ese consorcio, donde le indicaron que requerían tiempo para que el personal del Instituto respondiera, sin definirle la situación del citado préstamo y en cada ocasión que se comunicaba le reiteraban que debía esperar y sin que le proporcionaran la escritura del inmueble 10 que adquirió con ese financiamiento.

• **Caso 11 de V11 (CNDH/4/2019/7230/Q).**

23. El 6 de agosto de 2019, este Organismo Nacional recibió la queja de V11 en la que refirió que el INFONAVIT le otorgó el crédito 11, y debido a que en el año 2014 lo liquidó, requirió a esa autoridad la escritura pública del inmueble 11 que adquirió; sin embargo, durante los cinco años que había acudido a reiterar su petición, lo remitieron a despachos jurídicos diferentes, donde

entregó documentos que acreditaban que no adeuda las amortizaciones, no obstante, el personal del Instituto únicamente le argumentaba que se encontraban revisando su asunto y que probablemente demorarían un año más.

• **Caso 12 de V12 (CNDH/4/2019/7236/Q).**

24. El 8 de agosto de 2019, este Organismo Nacional recibió la queja de V12 en la que apuntó que, en el mes de mayo de 1999, el INFONAVIT le otorgó el crédito 12, liquidándolo en el año 2014, y desde entonces había acudido en diversas ocasiones a las oficinas de la DRMVM, para reclamar la escritura pública del inmueble 12 que adquirió con ese financiamiento, sin obtener resultados.

• **Caso 13 de V13 (CNDH/4/2019/8213/Q).**

25. El 29 de agosto de 2019, se recibió en este Organismo Nacional la queja de V13 en la que narró que desde el año 2012, en compañía de su padre F2, quien falleció, acudieron a las oficinas del INFONAVIT donde solicitaron la escritura pública del inmueble 13, debido a que el 18 de abril de 2012, finiquitó el crédito 13, que ese Instituto le otorgó a su papá, precisó que el 28 de mayo de 2014, SP5, Consultor Jurídico adscrito a la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT, solicitó a AR1, Gerente de Asuntos Jurídicos de la DRMVM, se asignara el asunto a un despacho jurídico para la regularización del instrumento notarial; sin embargo, después de diversas visitas al despacho 6 durante tres años, el titular de éste le indicó que los trámites no avanzaron debido a la falta de pago por parte del INFONAVIT.

26. Agregó que el 11 de julio de 2018, personal de ese Instituto le comunicó que su asunto se había asignado al diverso despacho 3, no obstante, al acudir en repetidas ocasiones al citado despacho el resultado fue el mismo pues no realizaron gestiones por omisión de pago por parte del aludido Organismo Social.

• **Caso 14 de V14 (CNDH/4/2019/8215/Q).**

27. El 4 de septiembre de 2019, se recibió en este Organismo Nacional la queja de V14 en la que detalló que el INFONAVIT no había realizado los trámites de escrituración del inmueble 14, que adquirió con el crédito 14 que se le otorgó, no obstante que lo liquidó desde abril de 2007, por lo que durante más de 12 años había realizado múltiples gestiones ante diversas oficinas de ese Instituto con el propósito de obtener su título de propiedad debidamente inscrito ante la autoridad registral sin obtener resultado, no obstante que su caso había sido turnado a distintos despachos jurídicos para ese fin.

28. También expuso que como resultado de una petición que presentó ante la Presidencia de la República, personal del INFONAVIT le requirió presentar documentos en la Gerencia de Asuntos Jurídicos de la DRMVM, situación que atendió el 20 de agosto de 2019, sin que volvieran a tener noticia de su asunto.

• **Caso 15 de V15 (CNDH/4/2019/8411/Q).**

29. El 10 de septiembre de 2019, se recibió en este Organismo Nacional la queja de V15 en la que apuntó que en el año 1994, el INFONAVIT le otorgó el crédito 15, el cual liquidó en marzo de 2004, por lo que desde esa fecha solicitó la escritura pública del inmueble 15 que adquirió, pues desde que lo compró únicamente le proporcionaron un certificado de entrega; sin embargo, el personal de ese Instituto no le proporciona una solución, pues en la última ocasión atribuyeron el atraso al cambio de administración.

• **Caso 16 de V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54 Y V55 (CNDH/4/2019/8551/Q).**

30. El 12 de septiembre de 2019, presentaron su queja en este Organismo Nacional, a través de su representante legal Q, expresando presunta violación a sus derechos humanos cometidas por Personas Servidoras Públicas del INFONAVIT, toda vez que desde hacía entre 10 y 30 años liquidaron los respectivos créditos hipotecarios que ese Instituto les otorgó, siendo omiso en

entregarles las correspondientes escrituras públicas de los inmuebles del 16 al 55, respectivamente.

31. Q manifestó que el INFONAVIT promovió escrito de demanda ante el Juez Trigésimo Sexto de lo Civil del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México para otorgamiento y firma de escrituras de sus representados, por lo que el 21 de junio de 2017, la autoridad judicial determinó que una vez que causara ejecutoria la sentencia se turnarían los autos a los Notarios Públicos que designara el propio Instituto, para que se elaborara los correspondientes títulos de propiedad; sin embargo, el citado Organismo Social no había dado su visto bueno para poder iniciar con el proceso de otorgamiento y firma de escrituras, pese a que los agraviados han realizado diversas peticiones a ese Instituto.

• **Caso 17 de V56 (Folio 103895/2019).**

32. El 18 de octubre de 2019, se recibió por correo electrónico en este Organismo Nacional la queja de V56 en la que señaló que remitía la cadena de correos electrónicos relacionados con las gestiones que realizó con personal del INFONAVIT con el propósito de que le entregaran su título de propiedad, sin que hubiera recibido algún avance de ese trámite, ya que ni el Instituto ni el despacho al que se turnó su asunto, no le precisaron fecha de entrega.

Acumulación.

33. Tomando en consideración los hechos planteados en los expedientes CNDH/4/2018/919/Q, CNDH/4/2018/6162/Q, CNDH/4/2018/6698/Q, CNDH/4/2019/1945/Q, CNDH/4/2019/2128/Q, CNDH/4/2019/2133/Q, CNDH/4/2019/3310/Q, CNDH/4/2019/4144/Q, CNDH/4/2019/4357/Q, CNDH/4/2019/7229/Q, CNDH/4/2019/7230/Q, CNDH/4/2019/7236/Q, CNDH/4/2019/8213/Q, CNDH/4/2019/8215/Q, CNDH/4/2019/8411/Q y CNDH/4/2019/8551/Q, se observó que existe conexidad en los hechos denunciados, los derechos humanos vulnerados, y la identidad de una misma autoridad responsable; por ello, de conformidad con los artículos 85, y 125,

fracción VII, del Reglamento Interno de esta Comisión Nacional, se acordó la acumulación de los expedientes en uno sólo.

34. En el mismo sentido al recibirse el Folio 103895/2019 se advirtió que los hechos materia de la queja narrada en éste coincidían con los actos u omisiones que se atribuyeron a las personas servidoras públicas del INFONAVIT, por lo que se agregó como aportación al expediente CNDH/4/2018/919/Q, con el propósito **de no dividir la investigación** de conformidad con los artículos 85 y 86 del citado Reglamento Interno, los cuales establecen que, “[d]e recibirse dos o más escritos de queja por los mismos actos u omisiones que se atribuyan a la misma autoridad o servidor público, se acordará su acumulación en un solo expediente de queja [...]” en ese sentido “[...] los escritos o peticiones que se reciban posteriormente al inicio de un expediente y se refieran a los mismos hechos materia de la presunta violación a derechos humanos, se incorporarán al expediente como aportaciones [...]”, por lo que en una interpretación amplia de los citados preceptos y para efecto de realizar una investigación integral en derechos humanos, se advirtió la actualización de esos supuestos jurídicos, y cumpliendo con el debió proceso del trámite de la queja, se notificó a la autoridad responsable mediante diversas solicitudes de información que se le realizaron mediante correos electrónicos y con el oficio V4/40524, 9 de agosto de 2021.

II. EVIDENCIAS.

• Caso 1 de V1 (CNDH/4/2018/919/Q).

35. Escrito de queja de 29 de enero de 2018, y documento anexo, presentados por V1 en el administrador de quejas de esta Comisión Nacional.

36. Acta circunstanciada de 31 de enero de 2018, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la ratificación de la queja que V1 envió en esa fecha por correo electrónico al cual adjuntó copia de los siguientes documentos:

36.1. Escrito de ratificación de queja de V1 de la misma fecha.



36.2. Estado de cuenta del crédito 1 del periodo comprendido entre el 1 de febrero al 31 de mayo de 2014.

36.3. Aviso de suspensión de descuentos con número de folio S1028014332994, emitido el 13 de junio de 2014, por el Gerente Senior de Fiscalización y Cobranza Fiscal del INFONAVIT.

36.4. Instrumento notarial de 25 de julio de 2000, volumen 886, número 37276, en el que el Notario Público número 29 de Tlalnepantla, Estado de México, hizo constar el contrato de compraventa del inmueble 1 y del otorgamiento del crédito 1.

37. Oficios V4/ 07921 y V4/13890, de 14 de febrero y 8 de marzo de 2018, respectivamente, a través de los cuales este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V1.

38. Oficio SGJ/GSDH/219/2018, de 18 de julio de 2018, mediante el cual SP1 rindió el informe solicitado por este Organismo Nacional.

39. Oficio SGJ/GSDH/280/2018, de 17 de septiembre de 2018, mediante el cual SP1 proporcionó información adicional del caso 1, adjuntando copia del diverso oficio DRMVM/GJ/1439/2018 con el que acreditaba la gestión que realizaron en seguimiento al asunto.

40. Acta circunstanciada de 10 de enero de 2019, en la que se hizo constar la comunicación telefónica que personal de este Organismo Nacional sostuvo con V1, y una brigada de trabajo llevada cabo el 13 de diciembre de 2018, con el SP1 y personal adscrito a la Gerencia Senior de Derechos Humanos.

41. Oficios SGJ/GSDH/27/2019 y SGJ/GSDH/68/2019, de 31 de enero y 20 de febrero de 2019, respectivamente, mediante los cuales SP1 informó de las gestiones que al efecto realizó AR2, ante el Archivo General de Notarías para obtener copia del título de propiedad de V1, adjuntando copia de las

constancias de tal gestión y de un pago ante el IFREM para registro del documento.

42. Actas circunstanciadas de 3 y 11 de abril de 2019, en las que se hicieron constar las gestiones electrónicas y brigada de trabajo que personal de este Organismo Nacional llevó a cabo con SP2, entonces Consultor Master de Análisis y Estrategia de la Subdirección General de Administración de Cartera del INFONAVIT, y correo electrónico dirigido al citado servidor público.

43. Oficios SGJ/GSDH/321/2019 y SGJ/GDH/213/2020, de 18 de septiembre de 2019 y 18 de marzo de 2020, respectivamente mediante los cuales SP3 proporcionó información adicional del asunto.

• **Caso 2 de V2 (CNDH/4/2018/6162/Q).**

44. Mensajes electrónicos de 1 y 3 de agosto 2018, a través de los cuales V2 remitió a este Organismo Nacional su escrito de queja y ratificación de la misma.

45. Oficios V4/ 62319 y 69793, de 9 de octubre y 15 de noviembre de 2018, respectivamente, a través de los cuales este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V2.

46. Acta circunstanciada de 14 de diciembre de 2018, en la que se hizo constar la brigada de trabajo llevada cabo el día 13 del mismo mes y año, con SP1 y personal adscrito a la Gerencia Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT.

47. Oficios SGJ/GSDH/58/2019, SGJ/GSDH/89/2019 y SGJ/GSDH/217/2020, de 9, 25 de febrero de 2019 y 20 de marzo de 2021, respectivamente, mediante los cual SP1 rindió el informe solicitado por este Organismo Nacional.

48. Acta circunstanciada de 11 de abril de 2019, en las que se hizo constar la brigada de trabajo que personal de este Organismo Nacional llevó a cabo con SP2.

49. Oficio SGJ/GSDH/163/2019, de 11 de abril de 2019, mediante el cual SP1 proporcionó información adicional respecto del Caso 2, adjuntando diversos documentos tales como:

49.1. Dictamen de expediente de la vivienda emitido por el área Jurídica del INFONAVIT.

49.2. Dictaminación y ejercicio del crédito 2.

49.3. Designación expresa de beneficiarios.

49.4. Aviso para retención de descuentos.

49.5. Estado de cuenta Histórico del crédito 2.

50. Oficios SGJ/GSDH/215/2019 y SGJ/GDH/217/2020, de 13 de junio de 2019 y 20 de marzo de 2020, mediante los cuales SP3 proporcionó a este Organismo Nacional información sobre del seguimiento del caso 2.

51. Acuerdo de conclusión del caso 2 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72009 de notificación a V2, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 3 de V3, (CNDH/4/2018/6698/Q).**

52. Escrito de queja presentado por V3 el 30 de agosto de 2018 ante este Organismo Nacional.

53. Acta circunstanciada de 6 de septiembre de 2018, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V3.

54. Acta circunstanciada de 19 de septiembre de 2018, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la recepción de un correo electrónico enviado por V3 al cual adjuntó los siguientes documentos:

54.1. Petición de V3, presentada ante el INFONAVIT el 10 de septiembre de 2018 requiriendo su título de propiedad.

54.2. Requerimiento de documentos que la apoderada legal del despacho jurídico contratado por el INFONAVIT le realizó a V3, el 8 de marzo de 2016, para continuar con la regularización de la escritura pública del inmueble 3.

54.3. Listado de documentos que V3 entregó el 18 de mayo de 2016 a AR2, entonces Gerente Jurídico de la DRMVM, cuyas firmas obra al calce de éste.

54.4. Acuse del escrito presentado por el V3 el 22 de agosto de 2020, en el Expediente Judicial 2 de prescripción positiva que el INFONAVIT gestionó a favor de V3 en contra de la Empresa 1.

55. Actas circunstanciadas de 21, 24 de septiembre, 8 y 19 de octubre de 2018, en la que se hicieron constar las comunicaciones telefónicas y electrónicas que personal de este Organismo Nacional sostuvo con SP1 y V3, así como la recepción del mensaje electrónico de 8 de octubre de esa anualidad, a través del cual SP1, remitió el acta de 1 de octubre de 2018, en la que se circunstanció la reunión de trabajo que en esa fecha se llevó a cabo con personal del INFONAVIT y el agraviado.

56. Oficios V4/ 66662 y V4/77636, de 31 de octubre y 12 de diciembre de 2018, respectivamente, a través de los cuales este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V3.

57. Actas circunstanciadas de 13 de diciembre de 2018, 23 y 28 de enero, de 2019, en las que personal de esta Comisión Nacional certificó las diligencias telefónicas, electrónicas y de brigadas de trabajo que en esas fechas se llevaron a cabo con SP1 y V3.

58. Oficios SGJ/GSDH/23/2019 y SGJ/GSDH/94/2019, de 31 de enero y 27 de febrero de 2019, respectivamente, mediante los cuales SP1 proporcionaron información sobre el seguimiento a la atención del caso 3.

59. Actas circunstanciadas de 12, 20 de marzo y 11 de abril de 2019, en las que personal de esta Comisión Nacional certificó las diligencias telefónicas,

electrónicas y de brigada de trabajo que en esas fechas se llevaron a cabo con SP2 y V3.

60. Oficios SGJ/GSDH/176/2019, SGJ/GSDH/317/2019, SGJ/GSDH/9/2020 y SGJ/GDH/209/2020, de 21 de mayo, 13 de septiembre de 2019, 6 de enero y 18 de marzo de 2020, respectivamente, mediante el cual SP3 proporcionó información sobre el seguimiento a la atención del caso 3.

61. Acuerdo de conclusión del caso 3 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72053 de notificación a V3, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 4 de V4 (CNDH/4/2019/1945/Q).**

62. Escrito de queja presentado por V4 el 12 de febrero de 2019, ante este Organismo Nacional al cual adjuntó copia del oficio SF´DC´RC´5737´89, de 14 de junio de 1989, a través del cual el entonces Jefe de Departamento de Crédito del INFONAVIT informó al entonces Contralor de ese Instituto la liquidación del crédito 4.

63. Oficios V4/15848 y V4/029802, de 20 de marzo y 16 de mayo de 2019, respectivamente, a través de los cuales este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V4.

64. Oficio SGJ/GDH/140/2020 de 14 de febrero de 2020, a través del cual SP3, (Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT del año 2019 a marzo de 2021) proporcionó información relacionada con la queja de V4.

65. Acuerdo de conclusión del caso 4 por acumularse al caso 1 y oficio V4/70429 de notificación a V4, ambos del 21 de octubre de 2019.

• **Caso 5 de V5 (CNDH/4/2019/2128/Q).**

66. Mensaje electrónico recibido el 11 de febrero de 2019, a través del cual V5 presentó escrito de queja ante este Organismo Nacional al cual adjuntó copia de un diverso correo electrónico que el 31 de agosto de 2018 la entonces



Gerente Jurídico de la Delegación Regional Metropolitana envió al personal del despacho 4 contratado por el INFONAVIT, solicitando información del avance en la atención del asunto que se les turnó para el trámite de escrituración.

67. Acta circunstanciada de 11 de marzo de 2019, en la que personal de esta Comisión Nacional hizo constar la comunicación telefónica que se sostuvo con V5, así como la recepción de diversos documentos que remitió por correo electrónico de los que destacan los siguientes:

67.1. Escrito de 25 de marzo de 2008, a través del cual V5 solicitó al personal del INFONAVIT entre otras cuestiones, la escritura vivienda.

67.2. Estado de cuenta del crédito 5, del periodo de 1 al 31 de enero de 2019.

67.3. Convenio Modificadorio de Contrato de Apertura de Crédito Simple con Quita condicionada C-MAFP-005 del citado financiamiento.

68. Oficios V4/22093 y 36137, de 12 de abril y 10 de junio de 2019, respectivamente, a través de los cuales este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V5.

69. Oficios CGJ/GSDH/299/2019 y CGJ/GSDH/446/2019, de 1 de octubre y 12 de noviembre de 2019, a través del cual SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

70. Acuerdo de conclusión del caso 5 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72011 de notificación a V5, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 6 de V6 (CNDH/4/2019/2133/Q).**

71. Escrito de queja presentado por V6, a través del Administrador de quejas de este Organismo Nacional el 26 de febrero de 2019.

72. Acta circunstanciada de 7 de marzo de 2019, en la que se hizo constar la comunicación telefónica que personal de esta Comisión Nacional sostuvo con V6 el día 6 del mismo mes y año, a quien se le solicitó la ratificación de su queja, así como la recepción del correo electrónico, a través del cual atendió el requerimiento y remitió copia de los siguientes documentos:

72.1. Escrito de ratificación de queja.

72.2. Comprobante de pago de derechos para la búsqueda del antecedente registral de la escritura pública ante el Instituto de la Función Registral del Estado de México (en lo sucesivo "IFREM").

72.3. Copia simple de la escritura pública del inmueble 6 con diversos errores y tachaduras.

73. Acta circunstanciada de 11 de abril de 2019, en la que se hizo constar la reunión de trabajo llevada a cabo por personas servidoras públicas de este Organismo Nacional con SP2 entonces Consultor Master de Análisis y Estrategia de la Subdirección General de Administración de Carter del INFONAVIT, en la que se reiteró la solicitud de información.

74. Oficios V4/22097 y V4/28457, de 12 de abril y 13 de mayo de 2019, respectivamente, a través de los cuales este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V6.

75. Oficio SGJ/GDH/210/2020 de 18 de marzo de 2020, a través del cual SP3, entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

76. Acuerdo de conclusión del caso 6 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72052 de notificación a V6, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 7 de V7 (CNDH/4/2019/3310/Q).**

77. Oficio 01774, recibido en oficialía de partes de este Organismo Nacional el 29 de marzo de 2019, a través del cual la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo, en razón de competencia remitió el escrito de queja de V7.

78. Oficios V4/029805 y 36134, de 16 de mayo y 10 de junio de 2019, respectivamente, a través de los cuales esta Comisión Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V7.

79. Oficios SGJ/GSDH/137/2020 y SGJ/GDH/207/2020, de 14 de febrero y 19 de marzo de 2020, a través de los cuales SP3, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

80. Acuerdo de conclusión del caso 7 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72014 de notificación a V7, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 8 de V8 (CNDH/4/2019/4144/Q).**

81. Escrito de queja presentado por V8, a través del Administrador de quejas de este Organismo Nacional el 27 de marzo de 2019, al cual adjuntó la ratificación de la misma.

82. Oficios V4/36144 y V4/53140, de 10 de junio y 22 de agosto de 2019, respectivamente, a través de los cuales este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V8.

83. Oficios SGJ/GSDH/443/2019 y SGJ/GDH/219/2020, de 12 de noviembre de 2019 y 20 de marzo de 2020, respectivamente, a través de los cuales SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

84. Acuerdo de conclusión del caso 8 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72004 de notificación a V8, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 9 de V9 (CNDH/4/2019/4357/Q).**

85. Escrito de queja presentado por V9, a través del Administrador de quejas de este Organismo Nacional el 10 de abril de 2019.

86. Correo electrónico enviado por V8 el 12 de abril de 2019, al cual adjuntó su escrito de ratificación de queja.

87. Mensaje electrónico de 8 de mayo de 2019, mediante el cual el V8 remitió diversos documentos relacionados con su queja de los que destacan los siguientes:

87.1. Escrito de queja.

87.2. Convenio de Extinción de Fideicomiso celebrado por V9 y Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo.

87.3. Oficio SF´DC´RC´12791´88 de 19 de octubre de 1988, a través del cual el entonces Jefe de Departamento de Crédito del INFONAVIT notificó al Contralor General de ese Organismo Social la liquidación del crédito 9 otorgado a V9, e indicando que se advertía un saldo a su favor.

87.4. Constancia de amortizaciones del crédito 9, emitida el 12 de agosto de 1988, por el Área de Crédito del INFONAVIT.

87.5. Solicitud de Avalúo del inmueble 9, presentada por V9 ante Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo.

87.6. Constancia de semanas cotizadas por V9 ante el Instituto Mexicano del Seguro Social emitida el 8 de diciembre de 2014

87.7. Mensaje electrónico a través del cual, en septiembre de 2011, el despacho 3, informó a V9 la estrategia legal que se estaba considerando para regularizar su escritura pública.

88. Oficio V4/37327 de 13 de junio de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V9.

89. Oficio SGJ/GSDH/251/2019, de 30 de julio de 2019, a través del cual SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe parcial respecto de los hechos materia de la queja.

90. Oficio V4/53139 de 22 de agosto de 2019, a través del cual este Organismo Nacional reiteró la solicitud de información a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT.

91. Oficios SGJ/GDH/155/2020 y SGJ/GDH/211/2020, de 20 de febrero y 18 de marzo de 2020, respectivamente a través de los cuales SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT proporcionó datos adicionales a su informe.

92. Acuerdo de conclusión del caso 9 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72001 de notificación a V9, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 10 de V10 (CNDH/4/2019/7229/Q).**

93. Escrito de queja presentado por V10 por correo electrónico de 26 de julio de 2019.

94. Mensaje electrónico de 7 de agosto de 2019, a través del cual personal de este Organismo Nacional solicitó a V10 la ratificación de su queja y correo electrónico de la misma fecha, con el cual atendió el requerimiento, remitiendo su escrito firmado y la ficha técnica jurídica del crédito 10.

95. Oficio V4/61178, de 23 de septiembre de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V10.



96. Oficio CGJ/GDH/206/2020, de 19 de marzo de 2020, a través del cual SP3 entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

97. Acuerdo de conclusión del caso 10 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72010 de notificación a V10, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 11 de V11 (CNDH/4/2019/7230/Q).**

98. Oficio 400C136000/2595/2019, recibido en oficialía de partes de este Organismo Nacional el 6 de agosto de 2019, a través del cual la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en razón de competencia remitió el escrito de queja de V11.

99. Acta circunstanciada de 21 de agosto de 2019, en la que personal de esta Comisión Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V11, a quien se le solicitó precisar domicilio para recibir notificaciones.

100. Oficios V4/59681, de 13 de septiembre de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V11.

101. Oficio SGJ/GDH/220/2020, de 20 de marzo de 2020, a través del cual SP3 entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

102. Acuerdo de conclusión del caso 11 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72006 de notificación a V11, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 12 de V12 (CNDH/4/2019/7236/Q).**

103. Escrito de queja presentado el 8 de agosto de 2019, por V12 a través de la Oficialía de Partes de este Organismo Nacional.

104. Oficios V4/62545 y V4/68157, de 26 de septiembre y 15 de octubre de 2019, respectivamente, a través de los cuales este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V12.

105. Oficios CGJ/GSDH/391/2019, CGJ/GSDH/453/2019 y SGJ/GDH/222/2020, de 21 de octubre, 13 de noviembre de 2019 y de 20 de marzo de 2020, respectivamente, a través del cual SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

106. Acuerdo de conclusión del caso 12 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72005 de notificación a V12, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 13 de V13 (CNDH/4/2019/8213/Q).**

107. Escrito de queja presentado el 29 de agosto de 2019, por V13 a través del Administrador de quejas de este Organismo Nacional, al cual adjuntó los siguientes documentos:

107.1. Escrito de ratificación de la queja.

107.2. Impresión de pantalla de la consulta realizada por V13 respecto de las características financieras del crédito 13, en el “módulo de consulta histórico” electrónico del INFONAVIT.

107.3. Estado de cuenta Histórico del crédito 13.

107.4. Mensaje electrónico de 28 de mayo de 2014, a través del cual SP5, entonces Consultor Jurídico, solicitó a AR2 asignarle el asunto a un despacho para la regularización.

107.5. Mensaje electrónico de 11 de julio de 2018, a través del cual personal de la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT reasigna el expediente de V13 al despacho 3, para su seguimiento.



108. Acta circunstanciada de 12 de septiembre de 2019, en la que personal de esta Comisión Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V13, ocasión en la que reiteró su pretensión relativa a obtener su escritura pública.

109. Oficios V4/62547, de 26 de septiembre de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V13.

110. Acuerdo de conclusión del caso 13 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72051 de notificación a V13, ambos del 25 de octubre de 2019.

111. Oficios CGJ/GSDH/426/2019 y CGJ/GDH/205/2020, de 5 de noviembre de 2019 y 18 de marzo de 2020, a través de los cuales SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

• **Caso 14 de V14 (CNDH/4/2019/8215/Q).**

112. Escrito de queja presentado el 4 de septiembre de 2019, por V14 en la Oficialía de Partes de este Organismo Nacional, al cual adjuntó copia simple de los siguientes documentos:

112.1. Escritura Pública sin firmas, ni rubricas, correspondiente al inmueble 14.

112.2. Aviso para la retención de descuentos al salario de V14 emitido el 21 de julio de 1999 y presentado en su centro labora el 2 de agosto del mismo año.

112.3. Solicitud de constancia de Folio Real presentada por V14 el 11 de julio de 2019, ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de México.

112.4. Folio Real del inmueble 14, emitido el 11 de julio de 2019, por el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de México.

112.5. Recibo de cheques número 10016 emitido por el INFONAVIT para la entrega de cheques a quienes participaron en la compraventa del inmueble 14.

112.6. Solicitud de Carta de Instrucción Notarial de 14 de abril de 1999 y Carta de Instrucción Notarial de 16 de abril de 1999 emitida por la Institución de Banca múltiple Bancomer S.A.

112.7. Dictamen de atención de Titulación elaborado por el Despacho 2 el 31 de julio de 2013.

112.8. Oficio DRMVM/GJ/590/2019, de 1 de abril de 2019, a través del cual AR3 en atención a la citada petición solicitó diversos documentos a V14.

112.9. Escrito de V14 presentado ante el INFONAVIT el 19 de agosto de 2019, por medio del cual atendió el referido requerimiento.

113. Oficio V4/68158, de 15 de octubre de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V14.

114. Oficio SGJ/GDH/212/2020, de 18 de marzo de 2020, a través del cual SP3 entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

115. Acuerdo de conclusión del caso 14 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72016 de notificación a V14, ambos del 25 de octubre de 2019.

• **Caso 15 de V15 (CNDH/4/2019/8411/Q).**

116. Escrito de queja presentado el 10 de septiembre de 2019, por V15 en la Oficialía de Partes de este Organismo Nacional, al cual adjuntó copia simple de los siguientes documentos:

116.1. Aviso para la retención de descuentos del salario de V15, elaborado el 4 de febrero de 1994.

116.2. Estado de cuenta del crédito 15, emitido el 4 de marzo de 2004, en el Sistema de Administración de Cartera Hipotecaria del INFONAVIT.

116.3. Aviso de suspensión a la retención del salario de V15 emitido el 5 de septiembre de 2005, por concepto del citado crédito hipotecario.

117. Acta Circunstanciada de 18 de agosto de 2019, en la que se hizo constar la comunicación telefónica que personal de este Organismo Nacional sostuvo con V15, ocasión en la que reitero su pretensión relativa a obtener su escritura pública.

118. Oficios V4/67306, de 11 de octubre de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V15.

119. Oficio CGJ/GDH/204/2020, de 18 de marzo de 2020, a través del cual SP3 entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

120. Acuerdo de conclusión del caso 15 por acumularse al caso 1 y oficio V4/72050 de notificación a V15, ambos del 25 de octubre de 2019.



• **Caso 16 de V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54 y V55 (CNDH/4/2019/8551/Q).**

121. Escrito de queja presentado el 12 de septiembre de 2019, por Q representante legal de las Víctimas de la 16 a la 55 al cual adjuntó los siguientes documentos:

121.1. Certificado de entrega de vivienda y otorgamiento del crédito 16, correspondiente a V16.

121.2. Oficio DRMVM/GJ/321/2019, de 19 de febrero de 2019, a través del cual AR3 en atención a la citada petición le informó a V16, los trámites que se encontraban realizando para atender su pretensión.

121.3. Constancia del registro del crédito 16 ejercido por V16.

121.4. Impresión de pantalla de la consulta realizada por V16 a su cuenta de INFONAVIT, desde la página electrónica de ese Organismo Social.

121.5. Oficio SGF´GAC´/2014/2000, de 26 de julio de 2000, suscrito por el “Delegado Regional o Gerente de Administración de Cartera”, en turno, a través del cual notifica el Aviso de suspensión de descuentos al salario de V17, respecto del crédito 17.

121.6. Constancia del registro del crédito 17 ejercido por V17.

121.7. Oficio SGF´GAC´ folio 011118, de 19 de julio de 2000, a través del cual el entonces “Delegado Regional o Gerente de Administración de Cartera” notificó el Aviso de suspensión de descuentos al salario de V19, respecto del crédito 19.

121.8. Estado de cuenta del crédito 19, emitido el 24 de enero de 2002, en el Sistema de Administración de Cartera Hipotecaria del INFONAVIT.

121.9. Oficio SF´DC´RC´1397/1992, de 2 de abril de 1992, signado por el Jefe de Departamento de Crédito del INFONAVIT, que en ese momento se encontraba en funciones, a través del cual notificó a V21 la liquidación de su crédito.

121.10. Constancia del registro del crédito 21 ejercido por V21.

121.11. Estado de cuenta histórico el crédito 22, ejercido por V22.

121.12. Impresión de pantalla de la consulta realizada por V23 a su cuenta en la página electrónica del INFONAVIT en la que se advierte el crédito 23 liquidado el 10 de marzo de 2016.

121.13. Estado de cuenta histórico el crédito 26, ejercido por V26.

121.14. Oficio SGAC/CCI/3087830/2017, de 20 de septiembre de 2007, a través del cual el INFONAVIT instruyó al Titular de la Notaría Pública número 14 del entonces denominado Distrito Federal, para realizar la inscripción de la cancelación de hipoteca del crédito 27, otorgado a V27, por haberlo liquidado el 18 de octubre de 2007.

121.15. Aviso para la retención de descuentos del crédito 28 otorgado a V28, emitido el 24 de septiembre de 1999.

121.16. Oficio con número de folio S1115013168161 de 28 de enero de 2013, que contiene el Aviso de suspensión de descuentos del crédito 28 otorgado a V28.

121.17. Aviso para la retención de descuentos del crédito 29 otorgado a V29, emitido el 8 de octubre de 1998.

121.18. Oficio con número de folio 321508401409 de 18 de noviembre de 2008, que contiene el Aviso de suspensión de descuentos del crédito 29 otorgado a V29.



121.19. Certificado de entrega de vivienda y otorgamiento del crédito 30, correspondiente a V30.

121.20. Oficio CCAC´GAC´SGAC´RC´2315/1996, de 11 de diciembre de 1996, emitido por el entonces Gerente de Administración de Cartera del INFONAVIT, a través del cual notificó a V30 la liquidación de su crédito.

121.21. Impresión de pantalla de la consulta realizada por V31 a su cuenta en la página electrónica del INFONAVIT en la que se advierten las características del crédito 31.

121.22. Constancia de dictaminación y ejercicio del crédito 32.

121.23. Estado de cuenta histórico del crédito 32, ejercido por V32.

121.24. Impresión de pantalla de la consulta realizada por V33 a su cuenta en la página electrónica del INFONAVIT en la que se advierte el saldo del crédito 33 liquidado.

121.25. Constancia del registro del crédito 38 de 20 de noviembre de 1992, ejercido por V38.

121.26. Certificado de entrega de vivienda y otorgamiento del crédito 38, correspondiente a V38.

121.27. Estado de cuenta histórico del crédito 39, ejercido por V39.

121.28. Oficio SF´DC´RC´11361/87, de 19 de octubre de 1987, suscrito por el Jefe de Departamento de Crédito del INFONAVIT, en aquel momento, a través del cual notificó a su homólogo de contratos en ese Organismo Social la liquidación del crédito 43, otorgado a V43.

121.29. Oficio SF´DC´RC´1478/1992, de 8 de abril de 1992, a través del cual el Jefe de Departamento de Crédito del INFONAVIT, que en esa época se encontraba en funciones, notificó a V48 la liquidación de su crédito.



121.30. Convenio de Cesión de Derechos celebrado por V48 y el INFONAVIT el 20 de octubre de 1995.

121.31. Certificado de entrega de vivienda y otorgamiento del crédito 53, correspondiente a V53.

121.32. Estado de cuenta del crédito 53, emitido el 31 de enero de 1986, en el que se advierte el saldo liquidado.

121.33. Impresión de pantalla de la consulta realizada por V54 al Módulo de consulta histórico de la página electrónica del INFONAVIT en la que se advierten las características del crédito 54.

121.34. Sentencia emitida el 21 de junio de 2017 en los autos del expediente judicial 1, promovido por el INFONAVIT en contra de las Víctimas de la 16 a la 55, en las que se les condena a la firma de las respectivas escrituras públicas de cada una de las viviendas que adquirieron con los créditos otorgados por ese Organismo Social.

121.35. Escrito de petición presentado el 25 de enero de 2019, por V16, ante la Ventanilla Única de Recepción de Documentos del INFONAVIT, a través del cual solicitó su título de propiedad.

121.36. Escrito de petición presentado el 17 de junio de 2019, por las Víctimas de la 16 a la 55, ante la oficinas del INFONAVIT en el que reclamaron la entrega de sus respectivas escrituras públicas.

122. Acuerdo de conclusión del caso 16 por acumularse al caso 1 y oficio V4/76126 de notificación a V16, ambos del 31 de octubre de 2019.

• **Caso 17 de V56 (FOLIO: 103895/2019).**

123. Correo electrónico de 18 de octubre de 2019, a través del cual V56, presentó queja ante esta Comisión Nacional al cual adjunto la cadena de 19 mensajes electrónicos con los que se comunicó con personal del INFONAVIT

del 16 de marzo de 2018 al 15 de mayo de 2019 en los que le informaban las gestiones realizadas para regularización de su escritura pública.

124. Acta circunstanciada de 9 de noviembre de 2019, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la recepción de dos mensajes electrónicos remitidos por la agraviada en esa fecha, así como las comunicaciones telefónicas que sostuvo el día 7 del mismo mes y año con V56 y con un servidor público del INFONAVIT.

125. Acta circunstanciada de 12 de marzo de 2021, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la recepción de dos mensajes electrónicos remitidos por la agraviada en esa fecha, así como las comunicaciones telefónicas que sostuvo el día 7 del mismo mes y año con V56 y con una Persona servidora pública del INFONAVIT.

126. Acta circunstanciada de 3 de noviembre de 2020, en la que se hizo contar la solicitud de información vía electrónica que se formuló al SP3, de cada uno de los casos acumulados y aportados al expediente CNDH/4/2018/919/Q.

127. Acta circunstanciada del 7 de mayo de 2021, en la que se certificaron las reuniones de trabajo virtuales llevadas a cabo en la aplicación ZOOM los días 10 y 23 de marzo de 2021, en las que personal de este Organismo Nacional solicitó a las personas servidora públicas del INFONAVIT que intervinieron, informaran a esta Comisión Nacional, el avance en la atención de cada uno de los casos que integran el presente asunto.

128. Oficio V4/40524 de 9 de agosto de 2021, a través del cual se requirió a la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT actualizar y proporcionar la información de cada uno de los asuntos acumulados y aportados al expediente de queja CNDH/4/2018/919/Q.

129. Acta circunstanciada del 9 de septiembre de 2021, en la cual se hizo constar la reunión de trabajo llevada a cabo en las oficinas de esta Comisión Nacional en la que se solicitó a las personas servidora públicas de la Gerencia de Derechos Humanos del INFONAVIT que intervinieron, informaran los

avances en la atención de cada uno de los casos que integran el presente asunto.

130. Acta circunstanciada del 21 de octubre de 2021, en la que se hicieron constar las comunicaciones telefónicas que personal de este Organismo Nacional sostuvo con V18, V24, V30, V33, V41, V47 y V54 el día 20 del mismo mes y año, así como la recepción de los respectivos documentos que por correos electrónicos remitieron en esas fechas las citadas Víctimas de los que destacan los siguientes:

130.1. Mensaje electrónico de 21 de octubre de 2021, mediante el cual V18 al cual adjuntó la impresión de pantalla de la consulta que realizó en la página electrónica del INFONAVIT del crédito 18, en la que se advierte la leyenda *“El crédito HIPOTECARIO LINEA 2 CRÉDITO INFONAVIT se liquidó el 27 de octubre de 2006...”*

130.2. Mensaje electrónico de V24 al cual adjuntó Copia del estado de cuenta del crédito 24 en el que se advierte el saldo en crédito en ceros.

130.3. Mensaje electrónico de V30 en el que remitió adjunto copia del oficio CCAC´GAC´SGAC´RC´2315/96, de 11 de diciembre de 1996, a través del cual el entonces Gerente de Administración de Cartera del INFONAVIT le notificó que el Crédito 30 se encontraba liquidado y las gestiones que debía realizar para la cancelación de la hipoteca, además la agraviada adjuntó el estado de cuenta del citado financiamiento.

130.4 Mensaje electrónico de V33 al cual adjuntó estado de cuenta del Crédito 33 en el que se advierte liquidado desde julio de 1990.

130.5. Mensaje electrónico de V41 a través del cual remitió copia del Certificado de entrega del Inmueble 41, del acta de defunción de F5 y de la resolución emitida en el expediente VII/ASJ/557P/91, de 30 de diciembre de 1991, en la que se determinó procedente la liberación del adeudo del Crédito 41, por defunción de F5.

130.6. Mensaje electrónico de V47 al que adjuntó copia del Oficio con número de Folio 126814 que contiene el aviso de suspensión de descuentos por concepto de amortización del Crédito 47, a partir del tercer bimestre del año 2003.

130.7 Mensaje electrónico de V54 mediante el cual remitió el Certificado de entrega del Inmueble 54, Oficio sin número de 26 de septiembre de 2001, a través del cual el INFONAVIT citó a F6 acudir a sus oficinas el 5 de octubre de esa anualidad para firma de su escritura pública y estado de cuenta del Crédito 54 en el que se advierte liquidado en 1991.

131. Acta circunstanciada del 21 de octubre de 2021, en la que se hizo constar la comunicación telefónica que personal de este Organismo Nacional sostuvo con Q en ese día, así como la recepción de los respectivos documentos que por correos electrónicos remitieron en esa fecha V17, V19, V20, V22, V25, V27, V31, V37, V40, V43 y V45 de los que destacan los siguientes:

131.1. Mensaje electrónico de V17 mediante el cual remitió copia del oficio con número de Folio 008810 de 26 de julio de 2000, que contiene el aviso de suspensión de descuentos por concepto de amortización del Crédito 17.

131.2. Mensaje electrónico de V19 al cual adjuntó copia del oficio con número de Folio 011118 de 19 de julio de 2000, que contiene el aviso de suspensión de descuentos por concepto de amortización del Crédito 19.

131.3. Mensaje electrónico de V20 al cual adjuntó copia del oficio con número de Folio 40006292 de 15 de noviembre de 2004, que contiene el aviso de retención de descuentos por concepto de amortización del Crédito 19 y oficio con número de Folio S1109011061800 de 1 de agosto de 2011, en el que se ordena la suspensión del citado descuento.

131.4. Mensaje electrónico de V22 al cual adjuntó copia del Estado de cuenta histórico del Crédito 22 en el que se advirtió el saldo en ceros al 1 de septiembre de 2019.

131.5. Mensaje electrónico de V25 al cual adjuntó copia del oficio SF´DC´RC´1230/91, 27 de febrero de 1991, a través del cual el INFONAVIT le notificó que el Crédito 25 se encontraba liquidado y las gestiones que debía realizar para la cancelación de la hipoteca.

131.6. Mensaje electrónico de V27 al cual adjuntó copia de la carta de instrucción notarial con número 0000448040, 15 de noviembre de 2011, a través del cual el INFONAVIT solicita al Notario Público número 15 de Miguel Hidalgo, Distrito Federal realizar la cancelación de hipoteca al tenerse por liquidado el Crédito 27.

131.7. Mensaje electrónico de V31 mediante el cual remitió copia del estado de cuenta histórico del Crédito 31 cuyo saldo al 30 de junio de 2016, se advirtió en ceros.

131.8. Mensaje electrónico de V37 al cual adjuntó copia del estado de cuenta histórico del Crédito 37 cuyo saldo al 28 de mayo de 2015, se advirtió en ceros.

131.9. Mensaje electrónico de V40 al que anexó copia del oficio con número de Folio S1109011018293 de 4 de abril de 2011, en el que se ordena la suspensión del descuento de Crédito 40.

131.10. Mensaje electrónico de V43 al cual adjuntó copia del oficio SF´DC´RC´11361/87, 19 de octubre de 1987, a través del cual el INFONAVIT le notificó que había liquidado el Crédito 43 se encontraba liquidado.

131.11. Mensaje electrónico de V45 al cual adjuntó copia del oficio SGFI´GC´RC´1067/94, 27 de julio de 1994, a través del cual el INFONAVIT le notificó que había liquidado el Crédito 45 se encontraba liquidado, indicándole la oficina a la que debía acudir para tramitar la cancelación de la hipoteca respectiva.

132. Acta circunstanciada del 25 de octubre de 2021, en la que se hicieron constar las recepciones de los respectivos documentos que por correos electrónicos remitieron ese día V23, V26, V28, V38, V32, V34 y V50, de los que destacan los siguientes:

132.1. Mensaje electrónico de V26 de 22 de octubre de 2021, al cual adjuntó copia del estado de cuenta histórico del Crédito 26 cuyo saldo al 22 de septiembre de 2014, se advirtió en ceros.

132.2. Mensaje electrónico de V28 de 22 de octubre de 2021, al cual adjuntó copia del oficio sin número de 28 de septiembre de 1999, que contiene el aviso de retención de descuentos por concepto de amortización del Crédito 28 y oficio con número de Folio S1115013168161 de 28 de enero de 2013, en el que se ordena la suspensión del citado descuento e impresión de pantalla de la consulta que realizó en la página electrónica del INFONAVIT del Crédito 28, en la que se advierte la leyenda *“El crédito HIPOTECARIO LINEA 2 CRÉDITO INFONAVIT se liquidó el día 28 de enero de 2013...”*.

132.3. Mensaje electrónico de V34 de 22 de octubre de 2021, al cual adjuntó copia de la impresión de pantalla de la consulta que realizó en la página electrónica del INFONAVIT del Crédito 34, en la que se advierte el saldo en ceros al 12 de julio de 2007.

132.4. Mensaje electrónico de V38 de 22 de octubre de 2021, al cual adjuntó copia del Certificado de entrega del Inmueble 38 y formato de registro del Crédito 38.

132.5. Mensaje electrónico de V50 de 22 de octubre de 2021, al cual adjuntó copia del estado de cuenta del Crédito 50 con saldo en ceros al 30 de julio de 2004 y copia del oficio SGAC/CCI/3239253/2007 de 14 de noviembre de 2007, en la que se instruye al Notario Público número 11 del entonces Distrito Federal a realizar la inscripción de la cancelación de hipoteca al tener por liquidado el Crédito 50.

132.6. Mensaje electrónico de V23 de 23 de octubre de 2021, al cual adjuntó copia de la impresión de pantalla de la consulta que realizó en la página electrónica del INFONAVIT del crédito 23, en la que se advierte la leyenda *“El crédito HIPOTECARIO LINEA 2 CRÉDITO INFONAVIT se liquidó el día 10 de marzo de 2016...”*

132.7. Mensaje electrónico de V32 de 24 de octubre de 2021, al cual adjuntó copia de la carta de instrucción notarial con número 0507956621, 10 de septiembre de 2021, a través del cual el INFONAVIT solicita al Notario Público número 72 de la Ciudad de México realizar la cancelación de hipoteca al tenerse por liquidado el Crédito 32 y copia del estado de cuenta del citado crédito con saldo en ceros al 11 de septiembre de 2013.

133. Acta circunstanciada del 25 de octubre de 2021, en la que se certificó la comunicación telefónica establecida por personal de este Organismo Nacional con V46 y la recepción de un mensaje electrónico que en esa fecha envió el agraviado, a través del cual remitió aviso de suspensión de descuentos que por concepto de amortización del Crédito 46 le realizaban y estado de cuenta del mismo en el que se advirtió el saldo en ceros al 30 de noviembre de 2006.

III. SITUACIÓN JURÍDICA.

134. En ninguno de los casos, en los que el INFONAVIT rindió sus informes, manifestó a esta Comisión Nacional si con motivo de los hechos, inició alguna investigación administrativa en su Contraloría General.

- **Caso 16 de V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54 y V55 (CNDH/4/2019/8551/Q).**

135. Únicamente en el expediente de queja CNDH/4/2019/8551/Q del Caso 16, de acuerdo con lo manifestado por los agraviados, el INFONAVIT promovió un escrito de demanda para el otorgamiento y firma de escritura de las víctimas

ante el Juez Trigésimo Sexto de lo Civil del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México cuyo expediente judicial se encuentra en etapa de ejecución de sentencia.

136. En este caso los agraviados fueron parte demandada en el expediente judicial 1, el cual se tramitó en la vía ordinaria civil, promovido el 16 de diciembre de 2016, por el INFONAVIT, en el que reclamó la formalización de los contratos de crédito con garantía hipotecaria celebrados por los codemandados en su calidad de acreditados, procedimiento que fue determinado mediante sentencia dictada el 21 de junio del mismo año, en la que se resolvió condenar entre otras personas a las Víctimas de la 16 a la 55, con excepción de V41, a formalizar con ese Instituto los contratos de apertura de crédito con garantía hipotecaria y una vez que causara ejecutoria esa resolución se turnara el expediente al Notario Público designado por el INFONAVIT para elaborar la escritura pública respectiva y en el momento en que se encontraran debidamente otorgadas a cada uno de los codemandados debía realizarse la inscripción de las mismas ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, situación que no realizó.

- **Casos 3 de V3 y 17 de V56.**

137. En relación con estos dos asuntos, se tiene antecedente en este Organismo Nacional de haberse tramitado una diversa queja de cada uno, por los mismos hechos, estos se concluyeron al acreditar que el INFONAVIT iniciaría el procedimiento correspondiente para obtener la manifestación de una autoridad judicial que reconociera el derecho de propiedad únicamente a los agraviados; sin embargo, ambos volvieron a presentar queja ante este Organismo Constitucional al considerar que el citado Organismo Social incumplió de manera injustificada los compromisos que asumió, motivo por el cual se acordó el inicio de nuevos expedientes de queja, que como fue precisado en párrafos anteriores fueron acumulados al caso 1, por tratarse de los mismos hechos con identidad de autoridad, para los efectos legales conducentes.

IV. OBSERVACIONES Y ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS

138. En atención a los hechos y al conjunto de evidencias de todos los expedientes mencionados, en términos de lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, este Organismo Nacional encuentra elementos de convicción suficientes que acreditaron violaciones a los derechos humanos, por lo cual se realizará el siguiente análisis: **1.** Naturaleza Jurídica del INFONAVIT como Organismo garante del derecho a la vivienda. **2.** La obligación del INFONAVIT de garantizar y proteger los derechos de las personas trabajadoras a la legalidad y a la seguridad jurídica; **3.** Omisiones y prácticas administrativas irregulares y sistemáticas por parte del personal del INFONAVIT.

1. Naturaleza Jurídica del INFONAVIT como Organismo garante del derecho a la vivienda.

139. La CPEUM establece en el artículo 123, apartado A, fracción XII la obligación de toda empresa de proporcionar a los trabajadores habitaciones, obligación que se cumplirá mediante aportaciones que realicen a un Fondo Nacional de Vivienda el cual constituirá depósitos en favor de las y los trabajadores y **establecerá un “[...] sistema de financiamiento que permita otorgar a estos crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad tales habitaciones”**, en consecuencia habrá de expedirse una ley que, “[...] regulará las formas y procedimientos conforme a los cuales los trabajadores podrán **adquirir en propiedad las habitaciones antes mencionadas”**.

(Énfasis añadido)

140. En ese tenor, el 24 de abril de 1972, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, a través de la cual se creó ese Organismo Social con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto, de conformidad con su artículo 3 es, entre otros, administrar los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda -administración que de igual forma queda enmarcada en su artículo 43-, así como establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a

las y los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para adquisición en propiedad, construcción, reparación, ampliación o mejoramiento de sus viviendas.

141. El patrimonio del Instituto se integra por las aportaciones en numerario, servicios y subsidios que proporciona el Gobierno Federal; las cantidades y comisión que obtenga por los servicios que preste; los montos que se obtengan de las actualizaciones, recargos, sanciones y multas; los bienes y derechos que adquiera por cualquier título; y, los rendimientos que obtenga de la inversión de recursos; en el entendido de que las aportaciones de los patrones a las subcuentas de vivienda son patrimonio de las y los trabajadores¹.

142. Con relación a la descentralización, el artículo 14 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, establece que son organismos descentralizados las personas jurídicas creadas conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal cuyo objeto sea la realización de actividades correspondientes a las áreas estratégicas o prioritarias, la prestación de un servicio público o social y, la obtención o aplicación de recursos para fines de asistencia o seguridad social.

143. El 15 de agosto de 2019, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal, en donde en el rubro de Organismos descentralizados no sectorizados, en el punto 71 se menciona al INFONAVIT.

144. Por su parte, la Ley Federal del Trabajo retoma el mandato constitucional estableciendo entre sus disposiciones jurídicas las relativas a las “habitaciones para los trabajadores”², en las que de igual forma se destaca la **obligación de proporcionar habitaciones a los trabajadores** y, en consecuencia, la

¹ Cfr. Ley de Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. Art. 5. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/86_230421.pdf (Fecha de consulta 16 de agosto de 2021)

² Cfr. Ley Federal del Trabajo. Capítulo III Habitaciones para los trabajadores. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_230421.pdf (fecha de consulta 16 de agosto de 2021)

existencia de: a) un sistema de financiamiento para la obtención de un crédito barato y suficiente para **adquirir en propiedad habitaciones** y b) los procedimientos y formas conforme los trabajadores podrán **adquirir en propiedad habitaciones**.

(Énfasis añadido)

145. En razón de lo anterior, se concluye que la naturaleza jurídica del INFONAVIT, de acuerdo con los preceptos legales antes descritos es un Organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, de carácter técnico y social, lo que le dota del carácter de autoridad frente a los trabajadores que por su conducto podrán adquirir en propiedad las habitaciones, por lo que los actos u omisiones que cometa en agravio de los mismos, actualizan violaciones a derechos humanos.

146. Así la constitución y funciones del Instituto deben entenderse más allá de un ente meramente administrativo, ya que el hecho que las personas puedan adquirir una vivienda es un derecho fundamental por lo que la protección, respeto y garantía del derecho humano a la vivienda digna, tutelado en los artículos 1 y 4 párrafo sexto de la CPEUM, hacen que conserve una naturaleza como órgano en especial posición de garantía frente al derecho a la vivienda de las personas trabajadoras, cuestión que cobra suma relevancia en los casos aquí analizados.

2. La obligación del INFONAVIT de garantizar y proteger los derechos de las personas trabajadoras a la legalidad y a la seguridad jurídica.

147. De acuerdo con la Observación General 4, del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU (CDESC) se resalta, el derecho que toda persona debe tener respecto de la disposición de su vivienda el cual incluye siete características esenciales e interrelacionadas: **Seguridad jurídica de la tenencia**, Disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura, Asequibilidad, Habitabilidad, Accesibilidad, Ubicación, Adecuación cultural.

(Énfasis añadido)

148. De las citadas características cobra relevancia para la presente resolución lo relativo a los conceptos de la Seguridad jurídica de la tenencia, la Asequibilidad y la Accesibilidad, siendo la primera aquella garantía que cada persona debe tener a un nivel de seguridad en su situación de vivienda para estar protegido frente a las injerencias arbitrarias o ilegales en el ejercicio del derecho a la vivienda adecuada. Dicha protección puede adoptar diversas formas, tales como la propiedad legal, el alquiler o una cooperativa de vivienda³; para los “[...] efectos de la seguridad, algunos tipos de tenencia pueden ser equiparados al derecho de dominio sobre la vivienda [...] por ejemplo, en lo que respecta a los título o escrituras condicionales y los contratos de arrendamiento a largo plazo”.⁴

149. Mientras que la Asequibilidad se refiere a que “[...] la vivienda y los costos relacionados con la [misma] deben ser proporcionales a los niveles de ingresos, y en un nivel que no comprometa otras necesidades básicas”⁵.

150. La accesibilidad por su parte es la posibilidad que toda persona debe tener de “[...] acceso a una vivienda adecuada, especialmente los más vulnerables. Los Estados deben ofrecer vivienda prioritaria a los grupos desfavorecidos, incluyendo, entre otros, [las personas adultas mayores, la niñez], las personas con discapacidad, [las y] los enfermos terminales y las víctimas de desastres naturales. Los Estados deben elaborar planes de viviendas apropiadas para aumentar el acceso a la tierra de las personas sin hogar o los sectores empobrecidos de la sociedad.”⁶

³ Cfr. ONU - CESCR. “Observación general N° 4 (Comentarios Generales), 6° período de sesiones 1991. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3594.pdf> (fecha de consulta 23 de agosto de 2021).

⁴ Eaton M. “La realización del derecho a la vivienda a través del otorgamiento de títulos de propiedad”. Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r34921.pdf> (fecha de consulta 23 de agosto de 2021).

⁵ Op. Cit. “El derecho a la vivienda”.

⁶ Ídem.

151. Los tres aspectos antes descritos son esenciales y deben ser observados por INFONAVIT, como institución encargada de ofrecer seguridad jurídica respecto de la tenencia de las viviendas que las personas adquieren a través de los créditos que ese Organismo Social les otorga, con lo cual se garantiza que toda familia tenga el derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa como mandata la CPEUM. Con relación a la vivienda digna, la Ley de Vivienda establece en su artículo 2º que, “[s]e *considerará vivienda digna y decorosa la que cumpla con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de asentamientos humanos y construcción, salubridad, cuente con espacios habitables y auxiliares, así como con los servicios básicos y **brinde a sus ocupantes seguridad jurídica en cuanto a su propiedad** o legítima posesión, y contemple criterios para la prevención de desastres y la protección física de sus ocupantes ante los elementos naturales potencialmente agresivos.*”

(Énfasis añadido)

152. En este sentido, se aprecia que son diversos los criterios que establecen que el Estado tiene la obligación de respetar, proteger y desarrollar acciones que permitan a las personas disponer de una vivienda adecuada y digna, lo que incluye garantizar su seguridad jurídica, además de que su adquisición no debe ser excesiva de tal manera que las personas puedan acceder a un lugar donde vivir sin comprometer la satisfacción de otras necesidades.⁷

153. Así, el INFONAVIT es el organismo que, además de garantizar el derecho y el acceso a la vivienda, debe garantizar la seguridad jurídica de propiedad de aquellos inmuebles que los trabajadores adquieren con los respectivos créditos hipotecarios que les otorga, mediante el correspondiente título de propiedad y su debida protocolización.

⁷ Cfr. CNDH. Micrositio DESCA México. Disponible en: <https://desca.cndh.org.mx/Derechos/vivienda> (fecha de consulta de 18 de agosto de 2021).

154. De lo anterior, es oportuno precisar que esa seguridad jurídica lo conforma la titulación del inmueble, pues el título formal del mismo otorga la posibilidad de disponer completa y acabadamente de dicha vivienda, en el sentido material y jurídico, por lo que no se puede “[...] *considerar que el problema habitacional encuentra solución con el hecho de atribuir viviendas en condiciones dignas a aquellos que la necesitan, sino que, junto con ello **debe dotarse a los moradores de dicha vivienda de un título que les permita usar y gozar en forma segura del inmueble, y sólo de este modo, el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna se hallará cumplido de manera acabada.***”⁸

(Énfasis añadido)

155. La carencia de un instrumento formal de propiedad de los bienes de los cuales materialmente se tiene el control y disfrute implica la imposibilidad de realizar cualquier negociación con el inmueble y su consecuente limitación de la riqueza de quien lo posee e incluso de realizarle cualquier tipo de mejora. El título de propiedad del inmueble representa un requisito indispensable para el acceso a determinados créditos y para ciertos actos jurídicos. Sin embargo, en los casos expuestos en la presente recomendación, las personas agraviadas, no cuentan con dicho instrumento.

156. En este sentido, se advierte que, si el objeto primordial del INFONAVIT es otorgar créditos y financiar programas para adquirir una vivienda en propiedad de las y los trabajadores, mediante los programas de financiamiento adecuados y asequibles, la consecuencia inmediata a ese objetivo debe ser el proporcionar los correspondientes títulos de propiedad que les brinde la seguridad jurídica respecto de los inmuebles materia de los respectivos créditos.

⁸ UNAM. Lorena Muñoz K. A. A, Barriviera N. L y Martín M. R, “*Acceso a una vivienda digna. Alcances del derecho constitucional en relación a la titulación de la vivienda*”. Pag.102. disponible _____ en: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/en-letra/article/view/29206> (fecha de consulta 17 de agosto de 2021).

157. Ahora bien con relación a la protección del derecho a la seguridad jurídica de la tenencia de la vivienda específicamente a su titulación, existe una especial obligación por parte del INFONAVIT, ello por haber sido contraída a través del otorgamiento y finiquito del crédito, que el Instituto otorgó a las personas acreditadas, cuyas condiciones fueron pactadas en el correspondiente contrato de otorgamiento de crédito, además dicha responsabilidad por parte del citado Organismo Social deviene de su naturaleza jurídica, por ser la institución a la que corresponde garantizar el derecho social a la vivienda, siendo exigible a este la realización de los trámites adicionales de registro.

158. Todo lo anterior descrito, además se contempla en la siguiente tesis aislada del Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito en el amparo directo 373/2013:

“INFONAVIT. DEBE TRAMITAR ESCRITURACIÓN Y REGISTRO DE INMUEBLES ADQUIRIDOS POR SU CONDUCTO” [...] *Por tanto, el instituto tiene las siguientes obligaciones: redactar el contrato, con los requisitos previstos por las leyes aplicables; ponerlo a disposición de las partes, para su suscripción; recopilar en un expediente la documentación necesaria para la inscripción en el Registro Público de la Propiedad, con la habida en su poder, y la que incumba al adquirente, y para obtener esta última, debe entregarle previamente una comunicación escrita con la información clara, sencilla y adecuada, con la precisión de los documentos concretos que debe presentar y los actos que le correspondan, las disposiciones legales de las que deriven tales exigencias, y la motivación correspondiente, el otorgamiento de un plazo razonable para la recabación y el cumplimiento, así como la prevención de que su contumacia o negligencia podrá ser motivo de dilación de los trámites, en su perjuicio; a continuación, debe presentar la documentación completa al Registro Público de la Propiedad, para su revisión, y una vez que sea aceptada, tramitar, ante el*

funcionario competente, la fijación de una fecha y hora determinadas, para la ratificación de las voluntades de las partes y la autenticación de firmas; después de esto, dará seguimiento al procedimiento registral, para que no sufra dilaciones injustificadas, **hasta concluir con la inscripción y la entrega de los testimonios de la escritura y su registro, de las copias certificadas conducentes o, en general, de las constancias que procedan.** [...] **La ley no impone expresamente estas obligaciones, pero sí devienen de la naturaleza jurídica de la institución.** La ley corresponde al derecho social, y dentro de éste a las disciplinas del derecho del trabajo y de la seguridad social, en donde las dudas sobre interpretación o aplicación deben resolverse a favor del grupo social protegido. Esta ley es reglamentaria de la fracción XII del apartado A del artículo 123 constitucional, donde se consagra el derecho fundamental de los trabajadores a la vivienda, y se proporcionan bases constitucionales para darles acceso a una vivienda digna y barata. Esta ley es el primer instrumento jurídico ordinario, para cumplir esa finalidad, y en esa dirección va todo su articulado, al declararla de utilidad social y al instituir un organismo de servicio social, el otorgamiento de exención de impuestos, derechos y contribuciones a la adquisición de las viviendas, fijar como avalúo el precio de la venta, y extender estos beneficios a las garantías e inscripciones necesarias, **con énfasis en que no deben exigirse trámites adicionales de registro, [ni ningún otro requisito].** [...] Así pues, si el Fondo de la Vivienda y el instituto que lo administra fueron creados para realizar una función tuitiva de los intereses de los trabajadores, **no deben escatimar esfuerzos para el cumplimiento de ese objetivo primordial, con actitudes elusivas y evasivas de las obligaciones inherentes, toda vez que, además, cuentan con posibilidad de hacerlo, pues el Estado dotó al organismo de una ley ad hoc para ese efecto, creó una organización destinada a su aplicación, y lo provee de un presupuesto, lo que permite contar con personal profesional**

destinado a la optimización de su cometido. Por lo tanto, la concatenación de los elementos anteriores permite inferir que en el mandamiento imperativo del legislador quedó comprendida la obligación del instituto de optimizar el cumplimiento del mandato constitucional de abaratar al máximo posible la vivienda para los trabajadores, imponiendo al instituto la carga de los trámites de escrituración e inscripción registral, en las funciones que ordinariamente corresponden a los notarios públicos. Entonces **la obligación del instituto no se reduce a la celebración de los contratos privados que sirven como título de propiedad, sino que adquiere la calidad de asesor o consultor jurídico, pues debe brindar asesoría legal al trabajador que a él acude, atenderlo con profesionalismo, informarle sobre las exenciones, beneficios fiscales y trámites administrativos, así como la etapa del procedimiento en que se encuentra el trámite registral, atender lo relativo al pago de impuestos y derechos generados por la operación celebrada y corroborar que esa documentación se encuentre debidamente integrada para que no exista oposición del Registro Público para su inscripción**".⁹

159. De este modo y como se ha indicado en párrafos anteriores, el documento idóneo a través del cual una persona se acredita ante las autoridades como dueña o propietaria de algún bien, principalmente de un inmueble es el Título de propiedad, cuya obtención implica un procedimiento de protocolización ante las autoridades competentes. En el caso de las personas trabajadoras que obtiene una vivienda mediante un crédito hipotecario otorgado por el INFONAVIT, tal instrumento se denomina Escritura pública y se celebra ante un Notario Público y en este documento el trabajador y el Instituto pactan las condiciones del contrato del crédito¹⁰ y cuyas cláusulas financieras se estipula

⁹ Tribunales Colegiados de Circuito, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 4, marzo de 2014, Tomo II, Pag. 1799, Décima Época.

¹⁰ Condiciones Generales de Contratación número 2.03 que ofrece el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores a sus derechohabientes con relación laboral

la imposibilidad del acreditado de disponer del inmueble, ya sea para vender, transmitir, gravar o ceder por cualquier título el derecho de propiedad de la vivienda que es objeto de la referida escritura a favor de persona alguna y a no otorgar poder general o especial para actos de dominio respecto a la misma vivienda, hasta en tanto el Instituto no se lo autorice previo el pago total del saldo del capital.¹¹

160. Es decir, se condiciona y a la vez se pacta con el trabajador la posibilidad de disponer jurídicamente de manera libre del inmueble, hasta en tanto no cumpla con la totalidad del saldo del crédito otorgado con sus respectivos intereses y actualizaciones; sin embargo, en cada uno de los casos de V1, V2, V3, V4, V7, V8, V9, V10, V11, V12, V13, V14, V15 y V56, expuestos en la presente resolución, no obstante que las víctimas devengaron durante más de 20 años los pagos para la amortización de sus respectivos financiamiento liquidándolos en su totalidad, cumpliendo a cabalidad con dicho contrato, la autoridad sin justificación alguna omitió dar continuidad a los tramites posteriores hasta la entrega de los aludidos instrumentos libres de gravamen, limitando su derecho de disponer en el sentido más amplio de su vivienda por más tiempo del legalmente previsto en los respectivos contratos.

161. Asimismo, en los casos de V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54, y V55, se observó que derivado de la falta de documentos registrales de los inmuebles objetos de los respectivos créditos hipotecarios que el INFONAVIT les otorgó a cada uno, se tramitó y concluyó un procedimiento que derivó en la sentencia de 21 de junio de 2017, en la que se resolvió que una vez que causara ejecutoria se turnarían los autos a los Notarios Públicos que designara el propio Instituto, para que se elaborara los correspondientes títulos de propiedad, situación respecto de la cual el citado Organismo Social omitió

vigente, para otorgamiento de créditos destinado a la adquisición de vivienda, Cláusula Primera, definición 23.

¹¹ Idem, Cláusula 19, Enajenación del Inmueble.

exponer a esta Comisión Nacional los avances y gestiones realizadas al respecto, no obstante los requerimientos de información que se le enviaron.

162. Cabe agregar que con independencia de los respectivos adeudos que pudieran haber tenido en su oportunidad los agraviados en el momento de la emisión de la citada resolución, era su derecho contar con el primer testimonio de sus respectivos títulos de propiedad, y en los casos que se encontraran liquidados los adeudos debían ser entregados los instrumentos libres de gravamen.

163. No obstante, es oportuno precisar que de la evidencia recabada respecto de V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V38, V39, V41, V42, V44, V46, V47, V48, V51, V54 y V55, también se observó que acreditaron la liquidación de sus respectivos créditos sin que tampoco se les entregaran los correspondientes títulos de propiedad debidamente protocolizados.

164. Por otra parte, con relación a los casos de V5 y V6, se observó que si bien es cierto, no han cumplido con la liquidación de sus respectivos créditos, también lo es que esa situación, como en el caso 16 no les impide el derecho de obtener el primer testimonio de sus correspondientes escrituras, con las inscripciones de las hipotecas debidamente protocolizadas ante la autoridad registral, con independencia de que en su oportunidad y una vez que acrediten el pago de sus adeudos, les sean liberadas las mismas, a efecto de brindarles seguridad jurídica en la tenencia de sus inmuebles.

165. Al respecto, el artículo 21.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos establece que, “[t]oda persona tiene derecho al uso y goce de sus bienes [...]”.

166. En este sentido, “[...] **las autoridades del Estado tienen la obligación de garantizar los principios de seguridad jurídica y legalidad de la propiedad privada, en tanto deben asegurar satisfactoriamente que todo acto de autoridad ha de realizarse conforme a la ley o interpretación que brinde la**

seguridad jurídica a la persona, y se proporcionen los elementos necesarios para que esté en aptitud de ejercer de manera óptima sus derechos¹².

167. Así, este Organismo Constitucional considera que *todas las personas deben gozar de cierto grado de seguridad jurídica de la tenencia de la propiedad*, que les garantice una protección legal contra acciones u omisiones de las autoridades estatales¹³.

168. Durante la integración de cada uno de los casos acumulados al expediente de queja CNDH/4/2018/919/Q, INFONAVIT rindió algunos de los informes solicitados, pero sin documentación que los sustentara, y en otros casos omitió pronunciamiento alguno, constatando en cada uno de los citados asuntos que el INFONAVIT no ha entregado a las víctimas sus respectivos títulos de propiedad de las viviendas que en su oportunidad adquirieron con los financiamientos que les otorgó, no obstante que cada uno acreditó su total liquidación desde hace años, documento que hasta la fecha de emisión de la presente resolución continúa requiriendo para acreditar su propiedad.

169. Es de considerarse que se violó en perjuicio de las personas agraviadas sus derechos humanos a la seguridad jurídica y a la legalidad, ya que al no contar con documento que acredite la plena propiedad del inmueble que adquirieron, respectivamente, se les mantiene en incertidumbre jurídica, toda vez que no tiene posibilidad de garantizar que su patrimonio se encuentre a salvo, o bien como en los casos de V5 y V6, que aunque los respectivos

¹² CNDH. Recomendación 52/2016 “Sobre el caso de violaciones a los derechos a la legalidad y seguridad jurídica en agravio de v1, v2, v3, v4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12 y v13, y al derecho de petición en relación con la obligación de garantizar los principios de legalidad y seguridad jurídica, en agravio de v14, por la comisión para la regularización de la tenencia de la tierra”. Párr. 138. 31 de octubre de 2016.

¹³ Cfr. Recomendación no. 75 /2019 “Sobre el caso de violaciones a los derechos humanos a la posesión, legalidad y seguridad jurídica, en agravio de personas indígenas tzeltales posesionarias del terreno nacional Emiliano Zapata II, municipio Marqués de Comillas, y de V42 y V43 personas mayores posesionarias de los terrenos nacionales “San José”, municipio la libertad y “Santa María”, Municipio de Palenque, Chiapas. Ciudad de México”. Párr. 85. 25 de septiembre de 2019.

créditos aún no han sido liquidados, tampoco se realizó la correspondiente inscripción de las hipotecas en el RPPC.

170. En razón de lo antes expuesto, se puede observar que el INFONAVIT trasgredió lo dispuesto en los citados preceptos constitucionales, en agravio de V1, V2, V3, V4, V7, V8, V9, V10, V11, V12, V13, V14, V15, V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54, V55 y V56, al no entregarles el título de propiedad del inmueble que adquirieron con los recursos económicos que les prestó y recuperó de manera oportuna, con el pago puntual que la agraviada le realizó, y se le priva de manera ilegal de la constancia que avale tanto el cumplimiento de esa obligación como de su titularidad sobre el bien inmueble.

171. Asimismo, por cuanto hace a los casos de V5 y V6 se observa que si bien es cierto, los peticionarios reconocieron que aún tenían saldo deudor, también lo es que no obstante que sus respectivos créditos se encuentran vigentes, tiene derecho a que el INFONAVIT les garantice la protección de sus patrimonios mediante la inscripción ante el RPPC correspondiente, lo que en ninguno de los dos casos aconteció lo que transgrede en perjuicio de las víctimas sus derechos a la legalidad y seguridad jurídica.

172. Es así que esta Comisión Nacional afirma que derivado de las investigaciones realizadas, en cada uno de los citados planteamientos se encontraron elementos suficientes para determinar violaciones tanto al derecho a la vivienda como a la propiedad en relación con los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica, cometida por el INFONAVIT. Por ello, a continuación, se expone en la presente resolución los argumentos y evidencias que permitieron llegar a esa conclusión.

• **Caso 1 de V1 (CNDH/4/2018/919/Q).**

173. En los informes que SP1 y SP3 rindieron ante este Organismo Nacional mediante los oficios SGJ/GSDH/219/2018, SGJ/GSDH/280/2018,

SGJ/GSDH/68/2019, SGJ/GSDH/321/2019 y SGJ/GDH/213/2020, de 18 de julio, 17 de septiembre de 2018, 20 de febrero, 18 de septiembre de 2019 y 18 de marzo de 2020, respectivamente, destacaron que el personal de la DRMVM de ese Instituto acudió al IFREM, donde verificaron que la escritura pública elaborada por el Notario Público 29 del Estado de México se encontraba inscrita, a favor de una empresa, por lo que AR2 solicitó por oficio SRMVM/GJ/1439/2018, de 6 de septiembre de 2018, al citado fedatario informar el estado del título de propiedad.

174. Además, precisaron que también acudieron al Archivo General de Notarías de esa entidad federativa con el objeto de obtener copia certificada del instrumento para su inscripción, agregando que el despacho 1, requería diversos documentos de V1, para dar seguimiento a su asunto.

175. Asimismo, SP1 manifestó que los reportes que V1 realizó a través del Centro de Atención telefónica del INFONAVIT (en lo sucesivo INFONATEL) fueron cerrados al “*haber excedido el tiempo de atención*” y que en una de las quejas le informaron que “*el servicio de entrega de escrituras está suspendido debido a mejoras en el proceso y tecnologías*”. Finalmente precisaron que AR4 Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT comunicó que cuentan con escritura pública sin inscribir ante la autoridad registral y citaron al agraviado el 10 de marzo de esa anualidad, sin que precisaran el motivo o resultado de esa visita.

176. De lo anteriormente expuesto se observa que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, data del 13 de julio de 2014, fecha en la que V1 liquidó el crédito 1, que se le otorgó, esto es, desde hace más de 6 años para la inscripción de la escrituración del inmueble 1, en el IFREM, no obstante los múltiples reportes y solicitudes que el agraviado formuló a través de INFONATEL, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa del INFONAVIT; aunado al estado de indefensión en el que deja a V1 al no ser claro en cuanto al problema y método de solución que se detectó para resolver su situación.

177. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V1.

• **Caso 2 de V2 (CNDH/4/2018/6162/Q).**

178. Con relación al caso 2 de V2, SP1 y SP3 mediante los oficios SGJ/GSDH/58/2019, SGJ/GSDH/89/2019, SGJ/GSDH/163/2019, SGJ/GSDH/215/2019 y SGJ/GSDH/217/2020, de 9, 25 de febrero de 2019, 11 de abril, 13 de junio de 2019 y 20 de marzo de 2020, comunicaron a este Organismo Constitucional Autónomo que con relación a la consulta que el agraviado realizó para obtener su escritura pública en mayo de 2011, se le sugirió acudir a la Gerencia jurídica de la DRMVM “*debido que al parecer no está inscrita en el Registro Público de la Propiedad*”, y esa unidad administrativa era la responsable de la atención, dictaminación y seguimiento y entrega de su título de propiedad, por lo que también era indispensable su visita ante el IFREM, a fin de que verificara si el instrumento había sido inscrito, a fin de que la citada Delegación Metropolitana tuviera la posibilidad de dictaminar su cuenta.

179. SP1, agregó que la Subdirección General de Administración de Cartera informó que el crédito 2 que se le otorgó a V2, fue liquidado con la amortización del quinto bimestre del año 2012. Asimismo, SP3 informó que por su parte AR4 Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT, manifestó que con relación a la solicitud de escritura del agraviado se turnó el expediente al despacho 1 para su atención.

180. Al respecto, resultó evidente para este Organismo Nacional la omisión y dilación que durante casi diez años ha incurrido el INFONAVIT en la atención, seguimiento y solución de la entrega de escritura pública de V2, pues del contenido de sus informes la autoridad denotó total desinterés y desapego en la protección de sus derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica, pues no obstante el tiempo transcurrido desde que V2, liquidó su crédito en el año 2012 y que un año antes indagó sobre su título de propiedad, el aludido

Organismo Social desconoce si el instrumento fue debidamente inscrito en el IFREM, dejando la carga de esa investigación al propio agraviado.

• **Caso 3 de V3, (CNDH/4/2018/6698/Q).**

181. Al respecto, del caso 3, SP1 y SP3 mediante los oficios SGJ/GSDH/23/2019, SGJ/GSDH/94/2019, SGJ/GSDH/176/2019, SGJ/GSDH/317/2019, SGJ/GSDH/9/2020, SGJ/GSDH/209/2020 de 31 de enero, 27 de febrero de 2019, 21 de mayo, 13 de septiembre de 2019, 6 de enero y 18 de marzo de 2020, respectivamente, evidenciaron que AR1, AR2, AR3 y AR4 en sus respectivas gestiones al frente de la DRMVM reasignaron en múltiples ocasiones el expediente de V3 a diversos despachos jurídicos con el propósito de que agotaran la instancia judicial que permitiera recabar las firmas de las personas que intervinieron en la compraventa de inmueble 3, siendo el último el despacho 5, al cual se turnó el asunto el 29 de enero de 2019, mismo que realizó algunas gestiones para impulsar la solución del problema, observándose que de acuerdo a los citados informes el expediente de V3 se encontraba archivado en un Juzgado de Cuautitlán, Estado de México, por lo que volverían a presentar nueva demanda, advirtiendo que no tenían información respecto del vendedor, lo que les impedía emplazarlo, situación que evidenció la falta de seguimiento y supervisión por parte de la citadas autoridades a los respectivos consorcios jurídicos a los que encomendaron en su oportunidad el asunto.

182. Además, SP3 hizo referencia a una reunión de trabajo que el 27 de febrero de 2020 AR4, actual Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT, llevó a cabo con el agraviado, quien proporcionó información para la firma de la carta testimonial ante la notaría Pública 11 de la Ciudad de México, siendo este el último dato que del caso 3 proporcionó el INFONAVIT.

183. Cabe enfatizar que este Organismo Nacional advirtió que, no obstante, que desde el año 2007, V3, liquidó el crédito 3 y desde entonces solicitó la regularización de su título de propiedad, al advertir que el documento que se le

entregó carecía de firmas autógrafas y presentaba un error al incluir el nombre de una persona a la cual desconocía, por lo que incluso en el año 2015 se tramitó un diverso expediente de queja en esta Comisión Nacional el cual fue concluido, ya que el referido Organismo Social se comprometieron a iniciar el procedimiento judicial que permitiría la corrección del instrumento; sin embargo, resultó evidente el incumplimiento por parte de ese Instituto a ese acuerdo.

184. En consecuencia, el INFONAVIT tiene un deber reforzado de debida diligencia administrativa frente a personas mayores, como V3, quien tiene 74 años de edad. Por todos estos elementos, se concluye que el Organismo Social no ha cumplido con los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica en perjuicio de V3.

• **Caso 4 de V4 (CNDH/4/2019/1945/Q).**

185. Respecto del caso 4, mediante oficios SGJ/GDH/140/2020 y SGJ/GDH/140/2020 de 14 de febrero y 19 de marzo de 2020, respectivamente, a través del cual SP3, únicamente informó haber turnado la queja al AR5, Gerente de Titulación e Información, adscrita a la Secretaría General Jurídica del INFONAVIT, por ser el encargado en su atención, Persona Servidora Pública que por su parte expresó que implementarían acciones para obtener la escritura pública de V4, ya que se encontraba definiendo el mecanismo adecuada de conformidad con el “*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007*” con Clave de Identificación PR-SGJ-014, publicado el 11 de marzo de 2019.

186. Además, SP3 manifestó que AR4 Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT, comunicó por correo electrónico de 13 de marzo de 2020 haber establecido comunicación telefónica con F1, por ser el acreditado, con quien acordaron una reunión de trabajo para el 6 de marzo de esa anualidad, situación que se advierte absurda pues la agraviada manifestó en el escrito de queja que su cónyuge falleció sin recibir su escritura pública.

187. De la citada información se advierte que la autoridad ha mostrado total desinterés y falta de atención a los múltiples requerimientos que tanto por oficio como en reuniones de trabajo, comunicaciones telefónicas y por correo electrónico formuló este Organismo Nacional con relación a los hechos materia de la queja, toda vez que hasta la fecha de emisión de la presente resolución ese Organismo Social fue omiso en comunicar los avances en la atención del caso 4, con lo que se acredita la violación a los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V4.

• **Caso 5 de V5 (CNDH/4/2019/2128/Q).**

188. En los informes que SP3 rindió a este Organismo Nacional mediante los oficios CGJ/GSDH/299/2019 y CGJ/GSDH/446/2019, de 1 de octubre y 12 de noviembre de 2019, respectivamente, evidenciaron que para entregar el correspondiente título de propiedad a V5, el Instituto tenía que implementar el “*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007*” con Clave de Identificación PR-SGJ-014, publicado el 11 de marzo de 2019, cuyo objeto consistía en gestionar la obtención y/o regularización de escrituras y su inscripción ante el Registro Público de la Propiedad de aquellos créditos otorgados y formalizados durante el periodo comprendido entre los años 1972 a 2007, que no contaran con ese instrumento en el expediente ubicado en el ANEC, como en el caso de V5.

189. El funcionario público agregó que el caso 5 se había turnado a la AR5, Gerencia de Titulación e Información de ese Instituto, para efectos de expedición de la escritura que contenga el Contrato de Crédito Simple con Garantía Hipotecaria, área que a su vez comunicó que verificaría las acciones que se implementaron en la “*Delegación de Jalisco*”, con la finalidad de dictaminar y definir el procedimiento correspondiente, aunado a que a AR7, Subdirector General de Crédito de ese Instituto por su parte manifestó que por la fecha de otorgamiento del crédito 5, (14 de diciembre de 1995) no encontró antecedente alguno de escrituración en su base de datos.

190. Las anteriores manifestaciones de las áreas involucradas en la escrituración del inmueble 5, evidenciaron la falta de diligencia en los trámites administrativos internos de sus respectivas competencias, conforme a lo previsto en los artículos 19 fracción III y 44, fracción VII y 47 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, para la elaboración, seguimiento y registro de la escritura pública de V5 que amparaba tanto el otorgamiento de crédito, como la constitución de la garantía hipotecaria y en consecuencia el derecho a la seguridad jurídica de la tenencia de la vivienda de la agraviada respecto del inmueble 5.

• **Caso 6 de V6 (CNDH/4/2019/2133/Q).**

191. Mediante oficio SGJ/GSDH/210/2020, de 18 de marzo de 2020, SP3, entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado en el que únicamente comunicó que en atención a la queja de V6, AR4 Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT en el año 2019-2021, con relación a la solicitud de escritura del agraviado se turnó el expediente al despacho 1 y se solicitaría a la Notaría Pública 5 en Toluca, Estado de México indicar el estado que guardaba el citado instrumento.

192. V6 manifestó en su escrito de queja que el 26 de noviembre del 2002, firmó la pre-escritura del inmueble 6 ante el citado Notario, documento del cual se percató que tenía varios errores en los datos asentados, como la dirección del inmueble y algunos datos de sus generales, circunstancia que hizo saber a ese fedatario, por lo que le realizaron diversas anotaciones con lápiz a los errores, y posteriormente se lo dieron a firmar comentándole que arreglarían los desperfectos, entregándole una copia simple, pero sin que volvieran a comunicarse con él.

193. Asimismo, precisó que en el año en el año 2018, acudió al IFREM para realizar una búsqueda de su título de propiedad y al consultar los “libros y pantalla” de esa dependencia no encontró inscripción alguna del instrumento, situación que el 27 de diciembre de 2018, informó a personal del INFONAVIT

quienes le sugirieron acudir al “*archivo de notarías*”, o bien al citado Registro Público, o en su defecto hablar con el Notario Público, ya que en ese Organismo Social no tenían ninguna información de su escritura, puesto que “*hay problemas con las escrituras de 1972 a 2003 y que no saben cuándo puedan resolver*”.

194. Este Organismo Constitucional, considera que el INFONAVIT debió advertir los errores contenidos en el primer testimonio de la escritura pública del inmueble 6, pues éste constituyó la garantía hipotecaria del crédito 6, por lo que de inmediato debió realizar la regularización, o bien desde el momento en que V6 lo solicitó; por esa omisión han trascurrido más de 18 años y no obstante la intervención de este Organismo Nacional la autoridad no aclaró la problemática del caso; por lo que tales omisiones administrativas han generado que hasta la fecha la agraviada no haya podido obtener de manera plena la propiedad del inmueble que compró.

• **Caso 7 de V7 (CNDH/4/2019/3310/Q).**

195. Oficios SGJ/GSDH/137/2020 y SGJ/GDH/207/2020, de 14 de febrero y 19 de marzo de 2020, a través de los cuales SP3, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado, expresando como únicas gestiones realizadas hasta esa fecha para obtener la escritura pública de V7, haber turnado el asunto a AR5 Gerente de Titulación e Información, adscrita a la Secretaría General Jurídica del INFONAVIT, por ser el área encargada de su atención e implementarían acciones para obtener la escritura pública del agraviado, pues aún se estaban definiendo las líneas de acción de conformidad con el “*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007*”.

196. Además, SP3 manifestó que AR4, Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT turnó el caso 7 al despacho 7 para su atención y el 21 de febrero de 2020, se expidió carta de instrucción a nombre del agraviado dirigida al Notario Público 217, a fin de que ese fedatario llevara a cabo la inscripción en el Registro Público de la Propiedad.

197. En el escrito de queja presentado el 11 de marzo de 2019, ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo, la cual lo remitió a esta Comisión Nacional en razón de competencia, V7 expuso que desde hacía seis años había liquidado el crédito 7, sin que hasta ese momento le hubieran entregado su escritura pública; no obstante, que incluso lo solicitó por escritos ante el INFONAVIT, sin que obre respuesta de esa autoridad, situación que la autoridad no desvirtuó en su informe aunado a que no proporcionó evidencia alguna de las gestiones que afirmó se realizaron para resolver el problema.

198. Por todo lo expuesto, la Comisión Nacional encuentra vulnerados los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica en agravio de V7.

• **Caso 8 de V8 (CNDH/4/2019/4144/Q).**

199. En el informe rendido por SP3, mediante los oficios SGJ/GSDH/443/2019 y SGJ/GDH/219/2020, con relación al caso 8, expresó que al recibir la queja de V8 el 27 de agosto de 2019, la turnaron a AR5, Gerente de Titulación e Información de ese Instituto para su atención, además solicitaron al ANEC el expediente de originación para saber si existía antecedente de escrituración de la vivienda de la agraviada y que por su parte AR4, Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT en el año 2019-2021, informó por correo electrónico haber asignado el asunto al despacho 1, el cual se encontraba en proceso de dictaminación y firma de manifestación testimonial.

200. No obstante, lo expuesto por SP3 en los referidos documentos, no proporcionó evidencia alguna que acreditara tales gestiones, mismas que en sí mismas no constituían una respuesta a los cuestionamientos que este Organismo Nacional formuló mediante los oficios correspondientes, ya que como se puede observar solo fueron gestiones al interior de ese Instituto con las áreas involucradas, sin precisar o aclarar las acciones llevadas a cabo por AR1, en su carácter de Gerente Jurídico en la DRMVM, oficina a la que V8 manifestó en su queja haber acudido el 20 de octubre de 2014, cuando liquidó el crédito 8, que ese Instituto le otorgó donde la atendió SP5, indicándole que

daría seguimiento a su asunto pues efectivamente advertía que el crédito estaba saldado, sin que desde entonces se le informara algún avance en la atención de su asunto y tampoco se comunicó a esta Comisión Nacional las gestiones realizadas en su oportunidad por AR1, AR2 y AR3 durante sus gestiones al frente de la citada DRMVM, para atender la pretensión de la agraviada, o bien los resultados obtenidos de las diligencias que SP3 refirió haber ejecutado al recibir la queja.

201. En consecuencia, esta Comisión Nacional concluye que el INFONAVIT es responsable por la violación de los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica en agravio de V8.

• **Caso 9 de V9 (CNDH/4/2019/4357/Q).**

202. De los informes rendidos por SP3, ante esta Comisión Nacional mediante los oficios SGJ/GSDH/251/2019, SGJ/GSDH/155/2020 y SGJ/GSDH/211/2020, de 30 de julio de 2019, 20 de febrero y 18 de marzo de 2020, respectivamente, se observó que AR5, Gerente de Titulación e Información, adscrito a la Secretaría General y Jurídica del INFONAVIT se encontraba definiendo las estrategias de actuación para obtener es la escritura pública de V9, de conformidad con el "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007*" y que el 12 de febrero de 2020, AR6, Gerente de Seguridad Jurídica Patrimonial adscrito a la citada Secretaría asignó el caso 9 al despacho 1, para su atención.

203. Asimismo, SP3 comunicó que por su parte AR4, Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT, informó por correo electrónico de 13 de marzo de 2020, haber asignado el asunto al citado despacho 1 y haber citado a V9 el día 27 de ese mes y año en la Notaría Pública número 11, para firma de manifestación testimonial, por lo que se encontraba en proceso la elaboración de la escritura pública correspondiente.

204. No escapa a este Organismo Nacional que en el escrito de queja que V9, presentó a través del Administrador de Quejas de esta Comisión Nacional el 10 de abril de 2019, la cual ratificó mediante escrito del día 12 del mismo mes y año, manifestó que desde hacía 30 años liquidó el crédito 9, que ejerció ante ese Instituto y desde entonces lo turnaron a múltiples despachos jurídicos para el otorgamiento de su escritura, sin que le explicaran en ningún momento una respuesta congruente.

205. Sobre lo expuesto, esta Comisión Nacional considera que los más de 30 años que han transcurrido desde que V9 solicitó su escritura pública al personal de la DRMVM, sin que hasta la fecha de la presente determinación se haya hecho, denota las omisiones administrativas y la inobservancia de las obligaciones de debida diligencia en materia administrativa, directamente atribuibles a AR1, AR2, AR3, AR4, AR5, AR6 y AR7, en el ámbito de sus respectivas competencias conforme a las atribuciones conferidas en el capítulo II del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

206. Aunado a lo anterior el INFONAVIT tenía un deber prioritario de debida diligencia administrativa frente a personas mayores, como V9 quien actualmente cuenta con 66 de edad.

• **Caso 10 de V10 (CNDH/4/2019/7229/Q).**

207. En el caso 10 la queja se recibió el 26 de julio de 2019, en la que V10 manifestó que, desde noviembre de 2016, liquidó el adeudo del crédito 10 que el INFONAVIT le otorgó, sin que hasta ese momento le entregaran la constancia de liberación de hipoteca y la respectiva escritura pública, no obstante, las múltiples ocasiones en que lo solicitó a ese Organismo Social, hechos por los que este Organismo Nacional solicitó el informe correspondiente al INFONAVIT.

208. Mediante Oficio CGJ/GDH/206/2020, de 19 de marzo de 2020, a través del cual SP3 entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el

informe solicitado precisando que por su parte AR4, Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT, comunicó el día 13 de ese mes y año, por correo electrónico haber asignado el asunto al despacho 1, el cual se encontraba en proceso de dictaminación y firma de manifestación testimonial.

209. SP3 señaló haber turnado el asunto a AR6 Gerente de Seguridad Jurídica y Patrimonial del INFONAVIT, por ser el área encargada de su atención funcionario que manifestó implementaría acciones para la obtención de la escritura pública de V10, conforme al “*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007*”, ya que del análisis realizado al expediente que se encontraba en el ANEC, se advirtió que no obraba antecedente de escrituración del inmueble 10.

210. En consecuencia, se tienen por acreditada la violación de los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica en agravio de V10.

• **Caso 11 de V11 (CNDH/4/2019/7230/Q).**

211. En el escrito de queja que V11 presentó el 2 de julio de 2019, manifestó que desde el año 2014, liquidó el crédito 11, sin que desde entonces se le entregara la constancia de liberación de hipoteca y su escritura pública, aunado a que tampoco se había realizado la inscripción correspondiente ante el Registro Público de la Propiedad, remitiéndolo durante esos últimos cinco años a dos despachos jurídicos diferentes, donde le requirieron diversos documentos para la regularización de su título de propiedad y en la oficina de ese Instituto le indicaron que era posible que el procedimiento demorara un año más.

212. Al respecto se recibió en este Organismo Nacional el Oficio SGJ/GDH/220/2020, de 20 de marzo de 2020, a través del cual SP3 entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado, en el que únicamente comunicó que AR4, Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT, comunicó el día 13 de ese mes y año, por correo electrónico haber asignado el asunto al despacho

1 y agendaron cita para que V11 acudiera a la Notaría 11 de la Ciudad de México.

213. Manifestaciones con las que se confirmó lo expuesto por V11 acreditándose la violación a sus derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica.

• **Caso 12 de V12 (CNDH/4/2019/7236/Q).**

214. Mediante oficios CGJ/GSDH/391/2019 y CGJ/GSDH/453/2019, de 21 de octubre y 13 de noviembre de 2019, respectivamente, SP3, informó a este Organismo Nacional que la queja de V12 se recibió en ese Organismo Social el 27 de septiembre de 2019, y fue turnada a la Subdirección de Administración de Cartera del INFONAVIT, la cual confirmó que el crédito 12, otorgado a V12, fue liquidado el 29 de mayo de 2014.

215. Asimismo, el servidor público expresó que por su parte la AR5, Gerente de Titulación e Información de ese Instituto, manifestó que solicitaría información a la Delegación correspondiente con la finalidad de dictaminar el asunto y definir el procedimiento para obtener el título de propiedad, conforme el "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007*", ya que del análisis realizado al expediente que se encontraba en el ANEC, se advirtió que no obraba antecedente de escrituración del inmueble 12. Aunado a lo anterior mediante oficio SGJ/GDH/222/2020, de 20 de marzo de 2020, SP3 informó que AR4, Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT, comunicó el día 13 de ese mes y año, por correo electrónico haber asignado el asunto al despacho 1, por lo que se encontraba en proceso de dictaminación y firma de manifestación temporal.

216. Del análisis de los referidos argumentos resultó evidente las inconsistencias en los trámites administrativos de escrituración en que el INFONAVIT ha incurrido causando perjuicio a V12, al no proporcionarle su título de propiedad, sin que además esa autoridad acreditara las gestiones que realiza para corregir la omisión de su actuar.

217. En consecuencia, también en el caso 12, se acredita la violación de los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica en agravio de V12.

• **Caso 13 de V13 (CNDH/4/2019/8213/Q).**

218. Del contenido de los informes rendidos por SP3, mediante los oficios CGJ/GSDH/426/2019, CGJ/GDH/205/2020, de 5 de noviembre de 2019 y 18 de marzo de 2020, respectivamente, se evidenció la omisión y dilación para atender la solicitud de escritura pública de V13 pues precisó que en el año 2019, turnaron la queja a AR5, Gerente de Titulación e Información, adscrita a la Secretaría General Jurídica del INFONAVIT, por ser la unidad administrativa encargada de su atención, misma que al igual que en los casos anteriores se encontraba analizando las “líneas de acción a seguir” para obtener el referido instrumento conforme el “*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007*”, que consultaron el expediente del caso 13 en el ANEC, donde no se encontró antecedente de escrituración, por lo que asignaron el asunto al despacho 1, estableciendo comunicación con V13, quien proporcionó el testamento firmado por F2.

219. Sin embargo; V13 expuso en su escrito de queja que desde el año 2012 en compañía de su padre F2, ahora difunto, solicitaron en las oficinas de ese Instituto ubicadas en Tlalnepantla, Estado de México la escritura pública del inmueble 13, cuyo crédito 13, se finiquitó el 18 de abril de 2012, el cual se otorgó a nombre de su padre.

220. Además, V13 agregó que el 28 de mayo de 2014, SP5 solicitó a AR1, se asignara al despacho de regularización que correspondiera, por lo que con fecha 28 de mayo de 2014, se le asignó al despacho 6, el cual después de varias visitas a su oficina y de realizar diversos trámites en el municipio de Ecatepec, el asunto no avanzaba, hasta que finalmente después de invertir 3 años, dinero y esfuerzo la titular del citado consorcio le comentó al peticionario que por falta de pago de ese Instituto, ya no se continuaría con los trámites del asunto y que se habían regresado los antecedentes del caso a ese Organismo Social.

221. En el referido informe la autoridad no desvirtuó tales argumentos, dando por sentado que era cierto lo expuesto por el agraviado, situación que, a juicio de esta Comisión Nacional, el INFONAVIT, en el ámbito de sus facultades y atribuciones, debe realizar todas las medidas legales, reglamentarias, administrativas y financieras indispensables, para que pueda realizar con debida diligencia las responsabilidades y deberes como institución garante del derecho a la propiedad.

222. Por todo lo expuesto, la Comisión Nacional encuentra vulnerados los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica en agravio de V13.

• **Caso 14 de V14 (CNDH/4/2019/8215/Q).**

223. Del análisis realizado al caso 14, se advirtió que V14, manifestó un atraso de más de 20 años por parte del personal del INFONAVIT en realizar los trámites de escrituración del inmueble 14, que adquirió mediante el crédito 14, el cual liquidó en abril de 2007, y que a su consideración debía haberse efectuado desde su adquisición en el año 1999, ya que no se recabaron las firmas de las personas que intervinieron en esa negociación, ni se inscribió la hipoteca ante el Registro Público de la Propiedad correspondiente.

224. En el caso 14 mediante oficio SGJ/GDH/212/2020, de 18 de marzo de 2020, SP3 entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT informó que AR4, Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT, comunicó el día 13 de ese mes y año, por correo electrónico haber asignado el asunto al despacho 1 y próximamente se agendaría cita en la Notaría Pública 11 de la Ciudad de México.

225. En razón de lo anterior, ante la evidente dilación en la atención del presente asunto, así como en la falta de pruebas que acrediten las diligencias referidas por SP3, resulta procedente tener por acreditada la violación de los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica en agravio de V14.

• **Caso 15 de V15 (CNDH/4/2019/8411/Q).**

226. En el caso 15, el 11 de octubre de 2019, se envió requerimiento de información al INFONAVIT a efecto de conocer el motivo por el cual no obstante que, desde marzo de 2004, V15 liquidó el crédito 15 que ese Instituto le otorgó y solicitó su escritura pública, hasta ese momento no había sido atendida su pretensión.

227. En respuesta mediante oficio CGJ/GDH/206/2020, de 19 de marzo de 2020, SP3 entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT únicamente informó que por su parte AR4, Gerente Jurídico en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT, comunicó el día 13 de ese mes y año, por correo electrónico haber asignado el asunto al despacho 1, el cual se encontraba en proceso de dictaminación y firma de manifestación testimonial.

228. En ese sentido, este Organismo Nacional advierte que han transcurrido 17 años desde que V15, cumplió con la obligación pactada en el contrato de otorgamiento de crédito pagando en su totalidad el financiamiento que le otorgaron con los correspondientes intereses que a éste se incrementaron; sin embargo, el INFONAVIT ha incumplido las responsabilidades que como Organismo garante de los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de la clase trabajadora de México debía atender, sin brindar tanto al agraviado como a este Organismo Nacional una explicación lógica a su ilegal proceder.

229. Por ello, este Organismo Constitucional considera que en el caso de V15, la autoridad ha propiciado una dilación excesiva, que contraviene el plazo razonable y ha generado una afectación a los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V15.

• **Caso 16 de V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54 y V55 (CNDH/4/2019/8551/Q).**

230. En el caso 16, el 12 de septiembre de 2019, se recibió el escrito de Q, quien representó a 40 personas agraviadas, precisando que tenían entre 10 y 30 años de haber liquidado los créditos hipotecarios que el INFONAVIT les otorgó sin que hasta ese momento les hayan entregado sus respectivos títulos de propiedad.

231. El peticionario agregó que ese Organismo Social promovió escrito de demanda para el otorgamiento y firma de escrituras de las personas agraviadas, por lo que el 21 de junio de 2017, se resolvió que una vez que causara ejecutoria la sentencia se turnarían los autos a los Notarios Públicos que designara el propio Instituto, para la elaboración de las correspondientes escrituras públicas; sin embargo, hasta esa fecha el Organismo Social no había realizado ninguna acción para ese efecto.

232. En ese sentido la autoridad fue omisa en rendir su informe, sin justificación alguna, no obstante que el 3 de noviembre de 2020, se notificó a SP3, del trámite y motivo de la referida queja, mediante listado de expedientes pendientes de solución del problema de escrituración en el que se incluyó el caso 16, mismo que se remitió por correo electrónico, así como mediante reuniones de trabajo que se llevaron a cabo los días 10 y 23 de marzo de 2021, de manera virtual por la aplicación electrónica zoom y mediante el oficio V4/40524 de 9 agosto de 2021.

233. Derivado de lo anterior lo procedente es tener por ciertos los hechos conforme al artículo 38, segundo párrafo de la Ley de esta Comisión Nacional y por acreditada la violación a los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54 y V55.

• **Caso 17 de V56 (FOLIO: 103895/2019).**

234. El 18 de octubre de 2019, se recibió por correo electrónico la queja de V56, a través de la cual manifestó que en junio de 2007 liquidó el crédito 56 que el INFONAVIT le otorgó y después de más de once años no le había sido entregada la escritura pública de su vivienda, por lo que durante el año 2018, estableció comunicación por correo electrónico y en persona con diversas personas servidoras públicas de ese Organismo Social y con personal de dos despachos jurídicos a los que su asunto se turnó sin tener avance de su asunto, adjuntando al referido mensaje la cadena de correos electrónicos que durante ese año había recibido de esas personas.

235. En atención al caso 17, el 7 de noviembre de 2019, personal de esta Comisión Nacional estableció comunicación telefónica con la agraviada quien reiteró y ratificó por escrito los hechos materia de su queja, razón por la cual en la misma fecha se estableció comunicación telefónica con un servidor público adscrito a la DRMVM, se solicitó proporcionar información del asunto, quien indicó daría seguimiento al caso de V56, no obstante, este Organismo Nacional no recibió dato alguno de esa autoridad, por lo que el 12 de marzo de 2021, por correo electrónico, se reiteró la solicitud de información al SP6, quien indicó procedería a su inmediata atención, solicitud que también se reiteró mediante reuniones de trabajo que se llevaron a cabo los días 10 y 23 de marzo de 2021, de manera virtual por la aplicación electrónica zoom y a través del referido oficio V4/40524 de 9 de agosto de 2021, sin que se recibiera respuesta alguna al respecto a la fecha en que se emite el presente pronunciamiento.

236. Por lo anterior, lo procedente es tener por ciertos los hechos conforme al artículo 38, segundo párrafo de la Ley de esta Comisión Nacional y por acreditada la violación a los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V56.

3. Omisiones sistemáticas y prácticas administrativas irregulares por parte del INFONAVIT.

237. En los casos expuestos en la presente resolución se advirtió por parte de las personas servidoras públicas del INFONAVIT un serio incumplimiento a las facultades y funciones que cada área involucrada desde la originación de los créditos respectivos tenía a su cargo, puesto que en algunos de los casos, incluso el Organismo Social admitió no contar con antecedente de escrituración en los expedientes de los respectivos créditos otorgados a las Víctimas, no obstante que de conformidad con el artículo 44, fracción VIII, 45, fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores la Subdirección General de Crédito tenía la responsabilidad de “[s]upervisar, monitorear y apoyar las actividades que realizan las gerencias de las Delegaciones que competen a su área, a fin de dar seguimiento a la ejecución y desarrollo de los programas y proyectos de la Institución en beneficio de los usuarios del [INFONAVIT]” y respecto a la preservación de la calidad de la originación crediticia, esa unidad administrativa debía “Garantizar la correcta integración de los expedientes de crédito”.

238. Asimismo, la citada Subdirección General de Crédito, con fundamento en el artículo 47 del aludido ordenamiento legal, respecto a la administración del proceso de originación de crédito, debía “[...] **dirigir, coordinar y controlar los procedimientos y actividades inherentes al mismo, incluyendo [...]** [el proceso de] **titulación, inscripción ante los registros públicos de propiedad e incorporación al Archivo Nacional de Expedientes de Crédito, así como todos aquellos relacionados con esta función**”.

(Énfasis añadido)

239. Por su parte la Subdirección General de Operaciones de ese Instituto conforme a los artículos 58 y 62 del citado Estatuto Orgánico, así como 21 y 22, fracciones I, II y IV de los Lineamientos de Operación de las Delegaciones Regionales del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores es el enlace entre las Delegaciones y el Director o Directora

General y será responsable de supervisar e integrar las actividades de las Delegaciones y [Centro de Servicios INFONAVIT] CESI, así como impulsar las acciones a nivel regional, para que las Delegaciones contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

240. Cabe precisar que las Delegaciones Regionales del Instituto son unidades administrativas con facultades conferidas por la Dirección General, las cuales se ejercerán en representación del INFONAVIT en la circunscripción territorial que se les asigne, siendo su función primordial la de coordinar y asegurar la realización de todas las actividades y funciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Instituto de acuerdo con el artículo 59 del aludido Estatuto Orgánico del INFONAVIT, así como 3 y 13 Fracción IV de los aludidos Lineamientos.

241. A su vez, los citados Delegados Regionales tienen a su cargo los respectivos Gerentes de Crédito los cuales de conformidad con el artículo 14 fracciones I, III, IV, XI, XII de los referidos Lineamientos tienen la obligación de vigilar entre otras gestiones la correcta operación del Proceso de Originación de Crédito, **desde la asesoría hasta la titulación de los créditos, incluida la inscripción ante el Registro Público de la Propiedad;** coordinar las acciones para solventar el rezago documental de la colocación hipotecaria y no hipotecaria de la Delegación Regional, incluyendo la reasignación de operaciones que por causas fortuitas el notario no pudo concluir hasta su entrega al ANEC; el correcto envío de expedientes de crédito al ANEC; **así como dar seguimiento a los trámites administrativos relacionados con la contratación de notarios hasta su formalización en Delegación, para asegurar la continuidad del proceso de titulación de créditos; y vigilar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de los notarios, respecto de la formalización, titulación, inscripción en el Registro Público de la Propiedad y envío al ANEC,** de acuerdo con los niveles de servicio pactados, todo ello para salvaguardar las garantías del Instituto y garantizar a los trabajadores derechohabientes la posesión jurídica de su vivienda.

(Énfasis añadido)

242. Asimismo, en la estructura orgánica de las Delegaciones Regionales se encuentran los Gerentes de Servicios Jurídicos quienes con relación a la problemática materia de la presente Recomendación de conformidad con el artículo 17 fracciones IV, V, IX y XII, del mismo ordenamiento legal, tienen las funciones de regularización, escrituración y extinción de los fideicomisos pendientes, y del rezago histórico de escrituración del periodo 1972 -2007, a fin de proponer esquemas de solución; elaborar las cartas de instrucción a los notarios para transmitir la propiedad derivado de las cesiones de derechos y transmisiones autorizadas por el INFONAVIT; así como también **coadyuvar y brindar apoyo a la Gerencia Senior de Seguridad Patrimonial de la Secretaría General y Jurídica en las actividades correspondientes a las acciones de cancelación de hipotecas** derivadas del Programa de Seguridad Patrimonial; analizar y atender los requerimientos y quejas asignadas, de la Comisión de Inconformidades del Infonavit, las observaciones de Auditoría, y las quejas locales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y las demás que se requieran; y Vigilar que el personal a cargo de la Gerencia se conduzca con apego a la normativa y Código de Ética institucional, para evitar los riesgos y las prácticas sancionables.

243. En síntesis, en los casos previamente analizados por esta Comisión Nacional, se detectaron al menos las siguientes omisiones sistemáticas y prácticas administrativas irregulares:

244. a) La incorrecta integración de documentación en los respectivos expedientes de crédito desde su originación hasta su envío al ANEC; **b)** el retardo injustificado en la escrituración de los inmuebles; **c)** el incumplimiento del Proceso de Originación de Crédito desde la asesoría hasta la titulación de los créditos, incluida la inscripción ante el Registro Público de la Propiedad; **d)** la inobservancia de las obligaciones de debida diligencia en materia administrativa y los errores reiterados durante los trámites de escrituración; **e)** la contravención de sus obligaciones, sin justificación alguna; y **f)** la inobservancia del deber reforzado de debida diligencia administrativa frente a personas que pertenecen a grupos de atención prioritaria o en desventaja,

como V3, V5, V8, V9, V11, V12, V14, V17, V20, V21, V22, V29, V31, V32, V34, V39, V44, V48, V51, V52, V53 y V54 por ser personas mayores¹⁴.

245. Con tal inobservancia por parte del INFONAVIT, respecto al deber de debida diligencia con las víctimas pertenecientes a grupos en situación de atención prioritaria, se acreditó además el incumplimiento de los artículos; 6 y 8 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, en los citados casos, en tanto la autoridad en estos casos debe resolverlos problemas administrativos con mayor rapidez.

IV. Responsabilidad.

246. Este Organismo Constitucional constató de las evidencias que integran el presente asunto, que la actuación de AR1, AR2, AR3, AR4, AR5, AR6 y AR7 no se apegó a los principios de legalidad y seguridad jurídica que rigen el servicio público, así como a los Principios del Código de Ética que deben observar los trabajadores del INFONAVIT, ya que no garantizaron, de acuerdo con sus propios procedimientos, el derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica de las víctimas, mediante el correspondiente otorgamiento de sus respectivos títulos de propiedad, no implementaron los mecanismos para solventar la problemática a pesar de tener conocimiento de la existencia de irregularidades previas en cada uno de los casos y a las deficiencias institucionales que obstaculizaron la debida atención de los mismos, las cuales se dieron desde, la asesoría hasta la titulación de los créditos, incluida la inscripción ante el Registro Público de la Propiedad, así como la corrección de tales omisiones posterior a la liquidación de los créditos.

247. Las omisiones sistemáticas y prácticas administrativas pormenorizadas en esta Recomendación dan cuenta de una falta de coordinación al interior del

¹⁴ El artículo 2 de la “Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las personas adultas mayores” define como persona mayor: “Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor”.

propio Instituto, así como una falta de diligencia y consecución en los procesos de escrituración, que subsiste en el servicio que otorga el INFONAVIT, razón por lo que es indudable que existe especial responsabilidad de los mandos superiores.

248. Asimismo, se advirtió que, si bien el INFONAVIT impone a sus derechohabientes como requisito para entregar los correspondientes títulos de propiedad libres de gravamen, el liquidar previamente los respectivos créditos hipotecarios que les otorga; sin embargo, esa autoridad omite el deber y responsabilidad de otorgar seguridad jurídica a sus acreditados desde el momento en que se les otorga un crédito hipotecario.

249. Lo anterior en razón de que conforme a lo previsto en los artículos 19 fracción III, 44, fracción VII y 47 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, es obligación de la Secretaría General y Jurídica, así como Subdirección General de Crédito de ese Instituto ***“revisar y autorizar los contratos de crédito y los procesos de titulación, supervisar la titulación de los créditos que llevan a cabo los notarios públicos, así como, su inscripción ante los registros públicos de la propiedad, y vigilar la integración de los expedientes de crédito con relación a aspectos jurídicos”*** así como *“Respecto a la administración del proceso de originación de crédito, deberá dirigir, coordinar y controlar los procedimientos y actividades inherentes al mismo, incluyendo el registro de oferta, recepción y registro de solicitudes de crédito, proceso operativo del seguro de calidad, verificación de Línea IV, titulación, inscripción ante los registros públicos de propiedad e incorporación al Archivo Nacional de Expedientes de Crédito, así como todos aquellos relacionados con esta función”*.

(Énfasis añadido)

250. No obstante, en cada uno de los casos analizados en el presente documento resultó evidente que ninguno de los créditos que se otorgaron a cada una de las personas agraviadas cumplieron con esas formalidades,

vulnerando su derecho a la vivienda y a la propiedad por la falta de seguridad jurídica de las misma, vulneración que también incidió en sus familiares como en el caso de V4, V13, V30, V33, V41 y V54 cuyos familiares F1, F2, F3, F4, F5 y F6 hoy difuntos, respectivamente, fueron los acreditados quienes iniciaron las gestiones con ese Instituto para el otorgamiento de sus respectivos títulos de propiedad, sin que se les atendiera tal pretensión, privándoles de los derechos de disponer de los inmuebles por carecer del documento que acreditaba su derecho de propiedad.

V. Reparación Integral del daño.

251. En términos de los artículos 1º, 2º, fracción I, 7º, fracciones II, VI, VII y VIII, 8º, 26, 27, 64, fracciones I y II, 67, 68, 88, fracción II, 96, 97, fracción II, 106, 110, fracción V, inciso c), 111, 112, 126, fracción VIII, 130, 131 y 152 de la Ley General de Víctimas, se deberá inscribir a V1, V2, V3, V4, V5, V6, V7, V8, V9, V10, V11, V12, V13, V14, V15, V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54, V55 y V56, en el Registro Nacional de Víctimas, para que tengan acceso a la asesoría jurídica necesaria. Para tal efecto, esta Comisión Nacional, remitirá copia de la presente Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

252. Además, como medida de reparación, esta Comisión Nacional estima que el INFONAVIT deberá en un plazo breve, a partir de la aceptación de la presente Recomendación, finalizar los procedimientos relativos a la regularización y escrituración de los inmuebles 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, y 56 para garantizar los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de las víctimas.

a) Medidas de Compensación.

253. Las medidas de compensación, dispuestas por los artículos 27, fracción III, 64 y 72 de la Ley General de Víctimas, consisten en reparar el daño causado, sea material o inmaterial. La compensación debe otorgarse de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación de derechos humanos sufrida por las víctimas, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. Ésta incluye los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de la violación de derechos humanos, como el daño moral, lucro cesante, la pérdida de oportunidades, los daños patrimoniales, tratamientos médicos o terapéuticos y demás gastos que hayan provenido de los hechos violatorios de derechos humanos.

254. Para tal efecto el INFONAVIT, en coordinación con la Comisión Ejecutiva de Víctimas deberá considerar en lo que sea conducente, los gastos devengados por las víctimas enunciadas en la presente recomendación para el trámite de sus respectivos asuntos.

b) Medidas de satisfacción.

255. De conformidad con el artículo 26 y 27, fracción IV de la Ley General de Víctimas, como parte de la reparación integral del daño ocasionado a las víctimas, la autoridad deberá colaborar ampliamente con este Organismo Nacional en la queja que se presentará ante la Contraloría General en ese Organismo Social de conformidad con los artículos 27 y 28, según corresponda, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con relación a responsabilidades administrativas por el incumplimiento de la normativa aplicable, así como por las violaciones a los derechos humanos descritas.

256. Además, en caso de que la Contraloría General de ese Organismo Social determine responsabilidad administrativa de AR1, AR2, AR3, AR4, AR5, AR6 y AR7 por los actos cometidos en contra las víctimas enunciadas, inmediatamente se deberá anexar copia de la presente Recomendación en los

expedientes laborales de las personas servidoras públicas, y se deberán enviar a esta Comisión Nacional las constancias respectivas.

c) Medidas de no repetición.

257. Con fundamento en el artículo 27, fracción V y 74 de la Ley General de Víctimas, las personas agraviadas tienen derecho a las medidas de no repetición, las cuales consisten en implementar los mecanismos que sean necesarios para conseguir que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan. En este sentido, se recomienda se diseñe e imparta a Personas Servidoras Públicas en la DRMVM del INFONAVIT un curso integral y un taller de capacitación en los siguientes temas: 1) La debida diligencia en materia administrativa con especial énfasis en los procedimientos de regularización que lleva ese Instituto, 2) Seguridad jurídica de la vivienda y su relación con el derecho a la propiedad. Los anteriores deberán de estar dirigido a Personas Servidoras Públicas en la DRMVM y de las oficinas de ese Organismo Social en esta Ciudad de México.

258. Dichos cursos deberán ser impartidos por personal especializado y experiencia demostrada, los cuales deberán no ser menores a 20 horas y contar con los indicadores de gestión y evaluación que se apliquen al personal que los reciban en los cuales se refleje un impacto efectivo.

259. Estos cursos deberán ser efectivos para prevenir hechos similares a los que dieron origen a la presente Recomendación, los cuales podrán estar en la plataforma con que cuenta dicho Instituto o en su caso implementar las ligas de las diversas plataformas en donde podrán tomar dichas capacitaciones en la modalidad en línea. También se deberá mencionar en cada curso que el mismo se imparte en cumplimiento de la presente Recomendación.

260. Además, se entregarán esta Comisión Nacional las evidencias entre las cuales deberán mostrar programas, objetivos, actividades, presentaciones, documentos y materiales entregados, bibliografía, currículos de personas facilitadoras, listas de asistencia, videos, evaluaciones, entre otros.

261. Asimismo, el INFONAVIT deberá establecer calendarios de seguimiento de la regularización de los inmuebles materia de esta Recomendación y hacerlos del conocimiento de los interesados.

262. A su vez, se deberá realizar un estudio y diagnóstico de la problemática estructural en el INFONAVIT que ha propiciado las prácticas administrativas irregulares analizadas en esta Recomendación, en detrimento de las víctimas, dejándolas en estado de indefensión y sin certeza jurídica por largos periodos de tiempo. En el citado estudio deberán efectuarse propuestas de solución a dicha problemática, con perspectiva de derechos humanos, y deberá publicarse en la página “Web” oficial de ese Instituto.

263. Finalmente, se requiere la emisión de una circular a todas las personas servidoras públicas del INFONAVIT, en donde se establezca que los servicios que se brinden deben ser con calidad, calidez, debida diligencia y con respeto a los derechos humanos de los usuarios.

264. En consecuencia, esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos se permite formular a usted, señor Director General del INFONAVIT, respetuosamente las siguientes:

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se instruya, a quien corresponda, a fin de que, en un plazo breve, finalizar las gestiones y acciones necesarias para que se regularicen y escrituren los inmuebles 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, así como 56 y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

SEGUNDA. Se colabore ampliamente con este Organismo Nacional en la queja administrativa que se presente ante el Órgano Interno de Control en el INFONAVIT, respecto de la actuación de AR1, AR2, AR3, AR4, AR5, AR6 y



AR7; y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

TERCERA. Se giren las instrucciones a efecto de que se incorpore copia de la presente Recomendación en sus expedientes laborales y personales a AR1, AR2, AR3, AR4, AR5, AR6 y AR7 como constancia de las violaciones a los derechos humanos en las que participaron; y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

CUARTA. Se diseñe e imparta, al personal que intervino en la violación de los derechos humanos, un curso integral y un taller de capacitación en los siguientes temas: 1) La debida diligencia en materia administrativa con especial énfasis en los procedimientos de regularización que lleva ese Instituto. Dicho curso deberá ser impartido por personal especializado y dirigido a Personas servidoras públicas en la Delegación Regional Metropolitana del Valle de México del INFONAVIT y en las oficinas centrales de ese Instituto en esta Ciudad de México; y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

QUINTA. Se instruya a quien corresponda para elaborar un programa de regularización de los inmuebles, haciéndolo del conocimiento público de los interesados; y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

SEXTA. Se giren las instrucciones a quien corresponda para que se emita una circular a todos los Personas servidoras públicas del INFONAVIT, en donde se establezca que los servicios que se brinden deben ser con calidad, calidez, debida diligencia y con respeto a los derechos humanos de los usuarios, y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

SEPTIMA. Inscribir a V1, V2, V3, V4, V5, V6, V7, V8, V9, V10, V11, V12, V13, V14, V15, V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22, V23, V24, V25, V26, V27, V28,



V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40, V41, V42, V43, V44, V45, V46, V47, V48, V49, V50, V51, V52, V53, V54, V55 y V56 en el Registro Nacional de Víctimas, para los fines de la Ley General de Víctimas, en lo que sea conducente, considerando los gastos devengados por las víctimas para el trámite de sus respectivos asuntos; y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

OCTAVA. Se designe a la persona servidora pública, que fungirá como enlace con esta Comisión Nacional, para dar seguimiento al cumplimiento de la presente Recomendación, y en caso de ser sustituido, deberá notificarse oportunamente a este Organismo Nacional.

La presente Recomendación, de acuerdo con lo señalado en el artículo 102, apartado B, de la Constitución mexicana, tiene el carácter de pública y se emite con el propósito fundamental tanto de hacer una declaración respecto de actos violatorios a los derechos humanos cometidos por personas servidoras públicas en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley, como de obtener, en los términos que establece el artículo 1º, párrafo tercero, constitucional, la investigación que proceda por parte de las dependencias administrativas o cualquiera otras autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trate.

265. De conformidad con el artículo 46, segundo párrafo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se solicita que la respuesta sobre la aceptación de esta Recomendación, en su caso, sea informada dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación. De no hacerlo así, concluido el plazo, dará lugar a que se interprete que no fue aceptada.

266. Igualmente, con el mismo fundamento jurídico, se solicita a usted que, en su caso, las pruebas correspondientes al cumplimiento de la recomendación se envíen a esta Comisión Nacional, en el plazo de quince días hábiles, siguientes a la fecha en que haya concluido el plazo para informar sobre su aceptación.



267. Cuando las Recomendaciones no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o personas servidoras públicas, deberá fundar, motivar y hacer pública su negativa, con fundamento en los artículos 102, Apartado B, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 15, fracción X, y 46 de la Ley de la Comisión Nacional, ante ello este Organismo Nacional podrá solicitar al Senado de la República o en sus recesos a la Comisión Permanente de esa Soberanía, que requieran su comparecencia para que expliquen los motivos de su negativa.

PRESIDENTA

MTRA. MA. DEL ROSARIO PIEDRA IBARRA