CNDH
MÉXICO
Defendemos al Pueblo

RECOMENDACIÓN No. 65 /2022

SOBRE EL CASO DE VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS A LA LEGALIDAD Y 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 Y V41 POR ACTOS COMETIDOS POR EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES.

Ciudad de México, a 31 de marzo de 2022

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

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; 1°, 3°, primer párrafo, 6°, 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/4/2018/2679/Q** y sus acumulados siguientes:

CNDH
MÉXICO
Defendemos al Pueblo

NO.	EXPEDIENTE	VÍCTIMA (S)
1.	CNDH/4/2018/2679/Q	V1
2.	CNDH/4/2019/1957/Q	V2
3.	CNDH/4/2018/4750/Q	V3
4.	CNDH/4/2018/4375/Q	V4
5.	CNDH/4/2018/5725/Q	V5
6.	CNDH/4/2018/6157/Q	V6
7.	CNDH/4/2019/551/Q	V7
8.	CNDH/4/2018/6165/Q	V8
9.	CNDH/4/2019/6415/Q	V9
10.	CNDH/4/2018/6181/Q	V10
11.	CNDH/4/2018/6455/Q	V11
12.	CNDH/4/2018/8166/Q	V12
13.	CNDH/4/2018/8452/Q	V13
14.	CNDH/4/2018/8482/Q	V14 y V15
15.	CNDH/4/2019/1051/Q	V16
16.	CNDH/4/2019/1777/Q	V17
17.	CNDH/4/2019/1840/Q	V18
18.	CNDH/4/2019/1181/Q	V19
19.	CNDH/4/2019/1186/Q	V20
20.	CNDH/4/2019/2093/Q	V21
21.	CNDH/4/2019/2469/Q	V22
22.	CNDH/4/2019/4390/Q	V23
23.	CNDH/4/2019/5028/Q	V24
24.	CNDH/4/2019/5199/Q	V25
25.	CNDH/4/2019/5820/Q	V26
26.	CNDH/4/2019/6162/Q	V27

NO.	EXPEDIENTE	VÍCTIMA (S)
27.	CNDH/4/2019/6467/Q	V28
28.	CNDH/4/2019/7231/Q	V29
29.	CNDH/4/2019/7233/Q	V30
30.	CNDH/4/2019/7285/Q	V31
31.	CNDH/4/2019/8214/Q	V32
32.	CNDH/4/2019/829/Q	V33
33.	CNDH/4/2019/8333/Q	V34
34.	FOLIO 113829/2019	V35
35.	FOLIO 117537/2019	V36
36.	FOLIO 113826/2019	V37
37.	FOLIO 113828/2019	V38
38.	FOLIO 8488/2020	V39
39.	CNDH/4/2021/581/Q	V40
40.	CNDH/4/2021/657/Q	V41

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 y 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
Archivo Nacional de Expedientes de Crédito	ANEC
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Comisión Nacional/Organismo Nacional/CNDH
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	CPEUM
Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores la Subdirección General de Crédito.	EOINFONAVIT
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores	INFONAVIT/ORGANISMO SOCIAL/INSTITUTO

NOMBRE	ACRÓNIMO O ABREVIATURA
Registro Público de la Propiedad y del Comercio en Coahuila.	RPPCC

I. HECHOS.

- **Caso 1 de V1 (CNDH/4/2018/2679/Q).**

5. El 1 de marzo de 2018, se recibió en este Organismo Nacional el escrito de queja de V1, en el que manifestó presuntas violaciones a derechos humanos cometidas en su agravio por personas servidoras públicas del INFONAVIT, en razón de que el [redacted], [redacted] 1, que se le [redacted] pero aún y [redacted] del INFONAVIT en Torreón, Coahuila, para [redacted] 1, [redacted] 1.

6. Agregó que, en mayo de 2016, personal del Instituto le indicó que su asunto sería atendido por un servidor público, quien se haría cargo del trámite para la entrega de la escritura, sin que esa situación sucediera.

- **Caso 2 de V2 (CNDH/4/2019/1957/Q).**

7. El 31 de enero de 2019, se recibió en este Organismo Nacional el correo electrónico de V2, en el que manifestó presuntas violaciones a derechos humanos en su agravio, cometidas por personas servidoras públicas del INFONAVIT, debido [redacted], [redacted] 2 y a la fecha de [redacted] 2.

- **Caso 3 de V3, (CNDH/4/2018/4750/Q).**

8. [redacted],

cometidos por personal del INFONAVIT, [redacted] 3, [redacted]; sin embargo, hasta ese [redacted] 3, por lo que solicitó la intervención de este Organismo Nacional para que se atendiera su pretensión.

9. El 31 de mayo de 2018, una visitadora adjunta de este Organismo Nacional estableció comunicación telefónica con V3, quien reiteró el contenido de su petición y agregó que si bien [redacted], [redacted] agregó que, [redacted], [redacted] el INFONAVIT [redacted].

- **Caso 4 de V4 (CNDH/4/2018/4375/Q).**

10. El 25 de mayo de 2018, se recibió en esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos, la queja suscrita por V4 en la cual refirió que, [redacted], [redacted] 4, aun [redacted]; sin embargo, le [redacted].

11. El 31 de mayo de 2018, la peticionaria reiteró en conversación telefónica con un visitador adjunto de esta Comisión Nacional los hechos materia de su queja agregando que, [redacted], le comentaban que no sabían de su asunto.

- **Caso 5 de V5 (CNDH/4/2018/5725/Q).**

12. El 13 de julio de 2018, se recibió en la Oficina Foránea en Torreón, Coahuila, de la Primera Visitaduría General de esta Comisión Nacional, el escrito de V5, en el que manifestó presuntas violaciones a derechos humanos en su agravio, cometidas por personal del INFONAVIT, en razón de que en el ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 5; sin embargo, ese ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 5, aun y cuando ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. Centro de ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. en Torreón, Coahuila, pero sólo se le informaba que el INFONAVIT ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fra ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fra ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., lo que ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. .

- **Caso 6 de V6 (CNDH/4/2018/6157/Q).**

13. El 6 de agosto de 2018, se recibió en esta Comisión Nacional la queja suscrita por V6, por la cual refirió que, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 6.

14. El 16 de agosto de 2018, un visitador adjunto de este Organismo Nacional se comunicó con el peticionario quien ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 6 ELIMINADO: Narración de ELIMINADO: Narración de ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. del INFONAVIT en Torreón, Coahuila, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 1, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. .

- **Caso 7 de V7 (CNDH/4/2019/551/Q).**

15. El 11 de diciembre de 2018, se recibió en esta Comisión Nacional la queja presentada por V7, en la que comentó que ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 8, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. 7 que el INFONAVIT le otorgó, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 7, no obstante que firmó ese documento ante la Notaría Pública 66 en la Ciudad de Saltillo, Coahuila. Agregó

que, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. .

16. El 7 de enero de 2019, un visitador adjunto se comunicó por llamada telefónica con el peticionario, quien ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. , ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social, ELIMINADO: Narración de hecho ELIMINADO: Narración de hecho el INFONAVIT le ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 7; sin embargo, hasta esa fecha no le entregaban ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de ELIMINADO: Narración de del INFONAVIT (INFONATEL) y acudía con frecuencia a la Delegación Regional de ese Organismo Social en Coahuila.

- **Caso 8 de V8 (CNDH/4/2018/6165/Q).**

17. El 27 de julio de 2018, se recibió la queja de V8, en la que refirió que el INFONAVIT le otorgó el crédito 8, mismo ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. , por lo que en múltiples ocasiones ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 8 y ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. , por lo que solicitó la intervención de este Organismo Nacional a efecto de que fuera resuelto su problema.

- **Caso 9 de V9 (CNDH/4/2019/6415/Q).**

18. El 4 de julio de 2019, se recibió en esta Comisión Nacional, el escrito de V9, en el cual señaló que en 1984 celebró un contrato de crédito hipotecario con el INFONAVIT, bajo el número de crédito 9, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Nar ELIMINADO: Nar sin embargo, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. el INFONAVIT no le ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 9.

19. Finalmente indicó que ejecutó múltiples gestiones ante el INFONAVIT sin que éste realizara los trámites correspondientes y le entregara su título de propiedad.

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

20. El 6 de agosto de 2018, se recibió en este Organismo Nacional el escrito de V10, en el que manifestó presuntas violaciones a derechos humanos atribuibles a personas servidoras públicas el INFONAVIT, en razón de que el ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. ELIMINADO: Narración de ELIMINADO: Narración de ejerció el crédito 10, el ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. y desde ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGT ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGT aludido Instituto su título de propiedad; sin embargo, SP6, Subgerente de Recaudación Fiscal de la Delegación Regional del INFONAVIT en Torreón, Coahuila, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTA ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTA, por ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

21. Agregó que un representante legal del Instituto le sugirió intentar la acción jurídica de usucapión y ese Organismo Social pagaría los gastos notariales y honorarios, lo que consideró una falta de respeto, ya que conforme al convenio celebrado por el INFONAVIT con el Colegio Nacional del Notariado Mexicano, A.C., publicado en su página electrónica, ese Instituto ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

22. Indicó que desconocía a qué se refería el personal del Instituto cuando se le indicaba que se trataba de un “expediente de rezago”, pues siempre pagó en tiempo y forma el crédito hasta su liquidación, además, el referido Organismo Social, verificó que la garantía hipotecaria estaba libre de gravamen y que estuviera inscrita en el RPPCC, por lo que consideraba que el argumento de que faltaba documentación en la integración del expediente para el otorgamiento de la escritura, era erróneo y carente de fundamento legal.

- **Caso 11 de V11 (CNDH/4/2018/6455/Q).**

23. El 27 de agosto de 2018, se recibió la queja de Q1, por presuntas violaciones de derechos humanos cometidas en agravio de V11, a quien el 25 de noviembre de 1999, el INFONAVIT, le otorgó el crédito 11 con el que adquirió el inmueble 11.

24. Indicó que el financiamiento fue [redacted], por lo que inició los trámites ante el INFONAVIT [redacted], remitiéndolo ante el Notario Público número 12 en Torreón, Coahuila, [redacted] por lo que acudió, nuevamente [redacted].

- **Caso 12 de V12 (CNDH/4/2018/8166/Q).**

25. El 5 de noviembre de 2018, se recibió la queja de V12, en la que refirió que, en [redacted], el INFONAVIT le otorgó el crédito 12, con el cual adquirió el inmueble 12 [redacted], en el [redacted], por lo que desde entonces había solicitado a ese Instituto la entrega de la escritura pública de su vivienda, sin obtener resultados, ya que argumentaban que no habían recursos para realizar el trámite.

- **Caso 13 de V13 (CNDH/4/2018/8452/Q).**

26. El 29 de octubre de 2018, se recibió en esta Comisión Nacional, la queja presentada por Q2, quien expuso hechos en agravio de su esposo V13, relativos a que a principios del año 2010 terminó de pagar el crédito 13 que el INFONAVIT le otorgó, motivo por el que acudieron a la Delegación Regional de ese Instituto en Coahuila, a [redacted], pero a la fecha de presentación de

su queja les hicieron volver frecuentemente sin que les resolvieran su pretensión, por lo que solicitó la intervención de este Organismo para agilizar su trámite.

- **Caso 14 de V14 y V15 (CNDH/4/2018/8482/Q).**

27. El 14 de noviembre de 2018, se recibió en este Organismo Nacional el escrito de V14, en el que manifestó que en el año de 1994, el INFONAVIT le otorgó el ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. con V15, el cual ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., y ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos ELIMINADO: Narración de hechos, sin que hasta la fecha de presentación de su queja les hubieran atendido, explicándoles las personas servidoras públicas de ese Organismo Social que aunque la documentación para realizar la gestiones de escrituración estaban en orden, no contaban con los recursos económicos para ejecutar ese trámite. En consecuencia, solicitaron la intervención de este Organismo Nacional a fin de que el INFONAVIT les entregue su título de propiedad.

- **Caso 15 de V16 (CNDH/4/2019/1051/Q).**

28. El 31 de enero de 2019, se recibió en este Organismo Nacional el escrito de V16, en el cual refirió que el INFONAVIT le otorgo el crédito 15 en el año 1996, el cual refirió haber ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 15, por lo que su trámite ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Frac ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Frac en la que posteriormente le indicaron que ya no laboraban para el INFONAVIT, acudiendo nuevamente ante ese Organismo Social, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. , ya que dependían de la autorización de las autoridades de ese Instituto de las Oficinas de la Ciudad de México, para concluir el trámite, por lo que solicitó la intervención de este Organismo Nacional para obtener su título de propiedad.

- **Caso 16 de V17 (CNDH/4/2019/1777/Q).**

29. El 18 de febrero de 2019, se recibió la queja de V17, en la que refirió que el 5 de agosto de 1998, solicitó al INFONAVIT el crédito 16 para adquirir el inmueble 16, respecto del cual realizó los pagos correspondientes; sin embargo, no le fue entregado ningún documento que la acreditara como propietaria de la vivienda.

30. Narró que, en diversas fechas, desde el año 1998, se presentó en la Delegación Regional del INFONAVIT en Torreón, Coahuila, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. y ante su ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. del INFONATEL, para que por ese medio se iniciara el trámite correspondiente, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. desde que se le otorgó el financiamiento, sin que se resolviera su problemática.

- **Caso 17 de V18 (CNDH/4/2019/1840/Q).**

31. El 23 de enero de 2019, se recibió en este Organismo Nacional, el escrito de V18, en el que manifestó presuntas violaciones a sus derechos humanos, cometidas por personas servidoras públicas del INFONAVIT, en razón de que ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 F ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 F ELIMINADO: Narrac ELIMINADO: Narrac 17, el ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP.; sin embargo, ELIMINADO: N ELIMINADO: N ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTA ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTA del INFONAVIT en Torreón, Coahuila a ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. que el INFONAVIT ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

- **Caso 18 de V19 (CNDH/4/2019/1181/Q).**

32. El 21 de enero de 2019, se recibió en este Organismo Nacional, el escrito de queja de V19, en el que manifestó presuntas violaciones a derechos humanos en

su agravio, por personas servidoras públicas del INFONAVIT, en razón de que el 23 ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 18, con el que ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., pero al acudir a la Delegación Regional del INFONAVIT en Torreón, Coahuila ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. al RPPCC y ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP.

- **Caso 19 de V20 (CNDH/4/2019/1186/Q).**

33. El 31 de enero de 2019, se recibió en este Organismo Nacional, el escrito de queja de V20, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. F1 adquirió una vivienda por medio del crédito 19, que le otorgó el INFONAVIT; sin embargo, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., por lo que acudió a la Delegación Regional del citado Instituto en Torreón, Coahuila, a ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. lo cual realizó emitiéndose el 15 de enero del 2015, el ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., por lo que desde esa fecha acudió en diversas ocasiones a la referida Delegación Regional del INFONAVIT, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., manifestándole un funcionario de ese Instituto que debía ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

- **Caso 20 de V21 (CNDH/4/2019/2093/Q).**

34. El 22 de febrero de 2019, se recibió la queja de V21 en este Organismo Nacional, en la que refirió que el INFONAVIT [redacted]; sin embargo, [redacted], por lo que acudió al referido [redacted].

35. Indicó que posteriormente, [redacted], en el RPPCC, [redacted] "Consejo para el Desarrollo de las Reservas Territoriales" (COPRODER) y [redacted], sin que le brindaran la atención que requería para solucionar su problemática.

36. Precisó que, ante "*la incertidumbre de la situación*" en el año 2013, dejó de realizar los pagos de la vivienda y consecuentemente, personal del área jurídica de ese Instituto le informó que sería desalojada de la casa por falta de pago, ya que existía un procedimiento judicial que se encontraba en *"ejecución de sentencia"*. Asimismo, afirmó que no se niega a pagar pero que tiene el temor de que cuando cubra el crédito no le hagan entrega de la escritura por no encontrase debidamente inscrito el inmueble 20 ante el RPPCC, aunado a que su nombre no se encuentra registrado correctamente ante el INFONAVIT y que, pese a que solicitó la corrección de ese dato, no se atendió su petición.

- **Caso 21 de V22 (CNDH/4/2019/2469/Q).**

37. El 11 de febrero de 2019, se recibió en este Organismo Nacional la queja de V22, en el que manifestó presuntas violaciones a derechos humanos en su agravio, cometidas por personas servidoras públicas del INFONAVIT, en razón de que [redacted] 21 de [redacted], pero su esposo F2, [redacted] solicitó a la Delegación Regional del

citado Instituto en Saltillo, Coahuila, la corrección de datos de su cónyuge, toda vez que en esa oficina estaba mal escrito el nombre, pero el registro que se tiene en las oficinas centrales de ese Organismo Social en la Ciudad de México, [redacted] . [redacted] .

[redacted] .

- **Caso 22 de V23 (CNDH/4/2019/4390/Q).**

38. El 16 de mayo de 2019, se recibió la queja de V23, en la que refirió que en el año 1992, adquirió una vivienda mediante el crédito 22 que le otorgó el INFONAVIT, el cual liquidó en [redacted] y desde e[redacted] .

- **Caso 23 de V24 (CNDH/4/2019/5028/Q).**

39. El 29 de mayo de 2019, se recibió la queja de V24, en la que refirió que desde [redacted] solicitó al INFONAVIT, [redacted] , precisando que tenía conocimiento que el trámite se asignó al Despacho 2, [redacted] .

40. Agregó que el 11 de abril de 2018, presentó un escrito ante la Delegación Regional del INFONAVIT en Torreón, Coahuila, [redacted] .

- **Caso 24 de V25 (CNDH/4/2019/5199/Q).**

41. El 20 de mayo de 2019, se recibió en este Organismo Nacional el escrito de queja de V25, en el que manifestó hechos en contra del personal del INFONAVIT,

toda vez que en [redacted], le [redacted], sin que hasta la fecha de [redacted] iendo omiso ese Organismo Social en atender sus peticiones y otorgarle su título de propiedad.

- **Caso 25 de V26 (CNDH/4/2019/5820/Q).**

42. El 10 de junio de 2019, se recibió en este Organismo Nacional, el escrito de V26, mediante el cual señaló que desde hacía [redacted], que le fue otorgado [redacted] F3, [redacted], aun y cuando presentó toda la documentación que le requirieron.

- **Caso 26 de V27 (CNDH/4/2019/6162/Q).**

43. El 28 de junio de 2019, se recibió en este Organismo Nacional la queja de V27, [redacted], el INFONAVIT [redacted] 26, mismo [redacted]; sin embargo, hasta ese momento, el Organismo Social era omiso en atender su petición.

- **Caso 27 de V28 (CNDH/4/2019/6467/Q).**

44. El 10 de junio de 2019, se recibió en esta Comisión Nacional la queja de V28, [redacted] ante el INFONAVIT [redacted] 27, [redacted] F4, quien era el titular del mismo. Asimismo, refirió que F4 la [redacted], pero a la fecha de su queja no había recibido alguna respuesta.

- **Caso 28 de V29 (CNDH/4/2019/7231/Q).**

45. El 7 de agosto de 2019, se recibió la queja de V29, en la ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 11 ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 11, adquirió una vivienda mediante el crédito 28 que le otorgó el INFONAVIT, mismo que ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., fecha desde la cual solicitó a ese Organismo Social ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 F ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 F

- **Caso 29 de V30 (CNDH/4/2019/7233/Q).**

46. El 5 de agosto de 2019, se recibió la queja de V30, en la que refirió que en el ELIMINADO: Narración de h ELIMINADO: Narración de h, el INFONAVIT ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. el citado crédito, no obstante que ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., sin que se atendiera su petición.

- **Caso 30 de V31 (CNDH/4/2019/7285/Q).**

47. El 25 de julio de 2019, se recibió en este Organismo Nacional el escrito de V31, mediante el cual ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 1, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., otorgado por el INFONAVIT, mismo que estuvo ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., cuando ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. .

48. Agregó que debido a lo anterior acudió a las oficinas del INFONAVIT en Saltillo, Coahuila y ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hech ELIMINADO: Narración de hech e, indicándole la persona servidora pública que le recibió que todo estaba en orden, y ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., entregándole en ese momento un oficio del jefe del área de servicios jurídicos, Delegación Regional del INFONAVIT en Coahuila, dirigido a la Presidencia Municipal de Múzquiz, Coahuila, para el pago de su predial, mismo que pagaba de manera regular.

49. El quejoso ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. del INFONAVIT, le informaron que la Empresa 1, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., mediante un notario público de Monclova, Coahuila y ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos ELIMINADO: Narración de hechos.

- **Caso 31 de V32 (CNDH/4/2019/8214/Q).**

50. El 29 de agosto de 2019, se recibió la queja de V32, en la que refirió que, en el ELIMINADO: Narración de h ELIMINADO: Narración de h, el INFONAVIT le otorgó el crédito 31, el ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., por lo que, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., pero al acudir a la notaría le ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. del INFONAVIT ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I, por lo ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., sin obtener resultados, concurriendo nuevamente a ese Organismo Social, donde le manifestaron que no constaban con recursos para realizar su trámite.

- **Caso 32 de V33 (CNDH/4/2019/829/Q).**

51. El 15 de enero de 2019, se recibió en este Organismo Nacional, la queja de V33, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., el INFONAVIT le otorgó el crédito 32, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., y que ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. y el ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP.; ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

52. Debido a lo anterior, el quejoso solicitó la intervención de este Organismo Nacional a efecto de que la referida autoridad ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

- **Caso 33 de V34 (CNDH/4/2019/8333/Q).**

53. El 9 de agosto de 2019, se recibió en este Organismo Nacional la queja de V34 en la que manifestó presuntas violaciones a sus derechos humanos por parte del INFONAVIT, toda vez que, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP 33, el ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., en consecuencia el peticionario señaló que en varias ocasiones requirió a ese Instituto la escritura del inmueble 33 objeto del crédito, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP.. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

- **Caso 34 de V35 (Folio 113829/2019).**

54. El 13 de noviembre de 2019, se recibió en este Organismo Constitucional Autónomo la queja de V35 en la que ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la por parte del INFONAVIT, en virtud ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fra ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fra ese Instituto le otorgo el crédito 34, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. y ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. sin embargo, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

- **Caso 35 de V36 (Folio 117537/2019).**

55. El 25 de noviembre de 2019, se recibió en esta Comisión Nacional, la queja de V36 en la que manifestó que el INFONAVIT ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de l ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de l 35, el cual terminó ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., por lo que solicitó la escritura a ese Instituto; sin embargo, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

- **Caso 36 de V37 (Folio 113826/2019).**

56. El 13 de noviembre de 2019, se recibió en este Organismo Constitucional Autónomo la queja de V37 en la que manifestó ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 36 que el INFONAVIT le otorgó, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTA ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTA ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. .

- **Caso 37 de V38 (Folio 113828/2019).**

57. El 13 de noviembre de 2019, se recibió en este Organismo Nacional la queja de V38 en la que expuso que, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la que el INFONAVIT le otorgó, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

- **Caso 38 de V39 (Folio 8488/2020).**

58. El 27 de enero de 2020, se recibió la queja de V39, en la que refirió que el INFONAVIT ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., el cual pagó en su totalidad en ELIMINADO: N ELIMINADO: N; no obstante, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., no obstante, las múltiples ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

- **Caso 39 de V40 (CNDH/4/2021/581/Q).**

59. El 14 de diciembre de 2020 se recibió en esta Comisión Nacional, el escrito de V40, en el que manifestó que, en ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. el INFONAVIT, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: N ELIMINADO: N, sin que hasta ese ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hec ELIMINADO: Narración de hec, no obstante que llevaba el mismo tiempo requiriendo ese instrumento, sin que solucionaran el problema.

- **Caso 40 de V41 (CNDH/4/2021/657/Q).**

60. El 12 de enero de 2021, se recibió en el administrador de quejas de esta Comisión Nacional el escrito de V41, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. F5 ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGT ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGT y se ELIMINADO: Narración de hechos ELIMINADO: Narración de hechos ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 40 que el INFONAVIT le otorgó; sin embargo, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., por lo que acudió en diversas ocasiones a sus oficinas donde le entregaron un documento en el que constaba que el crédito

se encontraba liquidado pero sin entregarle el título de propiedad, por lo que le sugirieron presentar queja ante esta Comisión Nacional, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. [redacted].

61. Además, precisó que en el documento que le entregaron se indicó que el primer título de propiedad se inscribió en el RPPCC el ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la L ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la L F5 en ELIMINADO: Nar ELIMINADO: Nar ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. [redacted].

- **Acumulación.**

62. Tomando en consideración los hechos planteados en los expedientes CNDH/4/2018/2679/Q, CNDH/4/2019/1957/Q, CNDH/4/2018/4750/Q, CNDH/4/2018/4375/Q, CNDH/4/2018/5725/Q, CNDH/4/2018/6157/Q, CNDH/4/2019/551/Q, CNDH/4/2018/6165/Q, CNDH/4/2019/6415/Q, CNDH/4/2018/6181/Q, CNDH/4/2018/6455/Q, CNDH/4/2018/8166/Q, CNDH/4/2018/8452/Q, CNDH/4/2018/8482/Q, CNDH/4/2019/1051/Q, CNDH/4/2019/1777/Q, CNDH/4/2019/1840/Q, CNDH/4/2019/1181/Q, CNDH/4/2019/1186/Q, CNDH/4/2019/2093/Q, CNDH/4/2019/2469/Q, CNDH/4/2019/4390/Q, CNDH/4/2019/5028/Q, CNDH/4/2019/5199/Q, CNDH/4/2019/5820/Q, CNDH/4/2019/6162/Q, CNDH/4/2019/6467/Q, CNDH/4/2019/7231/Q, CNDH/4/2019/7233/Q, CNDH/4/2019/7285/Q, CNDH/4/2019/8214/Q, CNDH/4/2019/829/Q, CNDH/4/2019/8333/Q, CNDH/4/2021/581/Q y CNDH/4/20219/657/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.

63. Para el efecto de las aludidas acumulaciones de cada uno los casos al expediente CNDH/4/2018/2679/Q, se emitieron los siguientes acuerdos y oficio de notificación a las víctimas:

NO.	EXPEDIENTE	VÍCTIMA (S)	Acuerdos de conclusión y oficios de notificación.
1.	CNDH/4/2019/1957/Q	V2	Acuerdo y oficio V4/73842 ambos del 29 de octubre de 2019.
2.	CNDH/4/2018/4750/Q	V3	Acuerdo y oficio V4/72031 ambos del 25 de octubre de 2019.
3.	CNDH/4/2018/4375/Q	V4	Acuerdo y oficio V4/70431 ambos del 21 de octubre de 2019.
4.	CNDH/4/2018/5725/Q	V5	Acuerdo y oficio V4/72040 ambos del 25 de octubre de 2019.
5.	CNDH/4/2018/6157/Q	V6	Acuerdo y oficio V4/70430 ambos del 21 de octubre de 2019.
6.	CNDH/4/2019/551/Q	V7	Acuerdo y oficio V4/70426 ambos del 21 de octubre de 2019.
7.	CNDH/4/2018/6165/Q	V8	Acuerdo y oficio V4/72013 ambos del 25 de octubre de 2019.
8.	CNDH/4/2019/6415/Q	V9	Acuerdo y oficio V4/70427 ambos del 21 de octubre de 2019.
9.	CNDH/4/2018/6181/Q	V10	Acuerdo y oficio V4/72041 ambos del 25 de octubre de 2019.

NO.	EXPEDIENTE	VÍCTIMA (S)	Acuerdos de conclusión y oficios de notificación.
10.	CNDH/4/2018/6455/Q	V11	Acuerdo y oficio V4/72012 ambos del 25 de octubre de 2019.
11.	CNDH/4/2018/8166/Q	V12	Acuerdo y oficio V4/72038 ambos del 25 de octubre de 2019.
12.	CNDH/4/2018/8452/Q	V13	Acuerdo y oficio V4/70428 ambos del 21 de octubre de 2019.
13.	CNDH/4/2018/8482/Q	V14 y V15	Acuerdo y oficio V4/72028 ambos del 25 de octubre de 2019.
14.	CNDH/4/2019/1051/Q	V16	Acuerdo y oficio V4/72039 ambos del 25 de octubre de 2019.
15.	CNDH/4/2019/1777/Q	V17	Acuerdo y oficio V4/72032 ambos del 25 de octubre de 2019.
16.	CNDH/4/2019/1840/Q	V18	Acuerdo y oficio V4/72043 ambos del 25 de octubre de 2019.
17.	CNDH/4/2019/1181/Q	V19	Acuerdo y oficio V4/72042 ambos del 25 de octubre de 2019.
18.	CNDH/4/2019/1186/Q	V20	Acuerdo y oficio V4/72025 ambos del 25 de octubre de 2019.
19.	CNDH/4/2019/2093/Q	V21	Acuerdo y oficio V4/72033 ambos del 25 de octubre de 2019.
20.	CNDH/4/2019/2469/Q	V22	Acuerdo y oficio V4/72015 ambos del 25 de octubre de 2019.

NO.	EXPEDIENTE	VÍCTIMA (S)	Acuerdos de conclusión y oficios de notificación.
21.	CNDH/4/2019/4390/Q	V23	Acuerdo y oficio V4/72015 ambos del 25 de octubre de 2019.
22.	CNDH/4/2019/5028/Q	V24	Acuerdo y oficio V4/72022 ambos del 25 de octubre de 2019.
23.	CNDH/4/2019/5199/Q	V25	Acuerdo y oficio V4/72027 ambos del 25 de octubre de 2019.
24.	CNDH/4/2019/5820/Q	V26	Acuerdo y oficio V4/72021 ambos del 25 de octubre de 2019.
25.	CNDH/4/2019/6162/Q	V27	Acuerdo y oficio V4/72023 ambos del 25 de octubre de 2019.
26.	CNDH/4/2019/6467/Q	V28	Acuerdo y oficio V4/72024 ambos del 25 de octubre de 2019.
27.	CNDH/4/2019/7231/Q	V29	Acuerdo y oficio V4/72020 ambos del 25 de octubre de 2019.
28.	CNDH/4/2019/7233/Q	V30	Acuerdo y oficio V4/72037 ambos del 25 de octubre de 2019.
29.	CNDH/4/2019/7285/Q	V31	Acuerdo y oficio V4/72035 ambos del 25 de octubre de 2019.
30.	CNDH/4/2019/8214/Q	V32	Acuerdo y oficio V4/72036 ambos del 25 de octubre de 2019.
31.	CNDH/4/2019/829/Q	V33	Acuerdo y oficio V4/72026 ambos del 25 de octubre de 2019.

NO.	EXPEDIENTE	VÍCTIMA (S)	Acuerdos de conclusión y oficios de notificación.
32.	CNDH/4/2019/8333/Q	V34	Acuerdo y oficio V4/33241 ambos del 25 de octubre de 2019.
33.	CNDH/4/2021/581/Q	V40	Acuerdo y oficio V4/02730 ambos del 21 de enero de 2022.
34.	CNDH/4/2021/657/Q	V41	Acuerdo y oficio V4/02731 ambos del 21 de enero de 2022.

64. En el mismo sentido al recibirse los Folios 113829/2019, 117537/2019, 113826/2019, 113828/2019 y 8488/2020 se advirtió que los hechos materia de la queja narrada en estos, coincidían con los actos u omisiones que se atribuyeron a las personas servidoras públicas del INFONAVIT, por lo que se agregaron como aportación al expediente CNDH/4/2018/2679/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 V4/36666, 12 de julio de 2021.

II. EVIDENCIAS.

- **Caso 1 de V1 (CNDH/4/2018/2679/Q).**

65. Oficio CNDH/TORREÓN/0217/2018, de 23 de febrero 2018, mediante el cual la Oficina Foránea en Torreón, Coahuila, remite el escrito de queja y anexos presentados por V1.

66. Oficios V4/43497 y V4/56420 de 12 de julio de 2018 y 13 de septiembre 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.

67. Acta circunstanciada de 13 de diciembre de 2018, en la que se hizo constar la reunión de trabajo que personal de este Organismo Nacional tuvo con SP1, en la que se abordó el caso 1.

68. Acta circunstanciada de 24 de enero de 2019, en la que se certificó la solicitud que personal de este Organismo Nacional, formuló mediante correo electrónico a SP1, para que rindiera informe sobre el seguimiento dado a la queja de V1.

69. Oficio SGJ/GSDH/37/2019, de 8 de febrero de 2019, mediante el cual SP1 rindió el informe solicitado por este Organismo Nacional.

70. Acta circunstanciada de 9 de abril de 2019, en la que se hizo constar la brigada de trabajo llevada a cabo con SP1 y personal adscrito a la Gerencia Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT.

- **Caso 2 de V2 (CNDH/4/2019/1957/Q).**

71. Escrito de queja de 31 de enero de 2019 y copia del estado de cuenta del crédito 2, presentados por V2 en el administrador de quejas de este Organismo Nacional.

72. Oficio V4/15844, de 20 de marzo 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 V2.

73. Acta circunstanciada de 12 de febrero de 2019, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V2.

74. Oficio V4/029799, de 16 de mayo de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT, por segunda ocasión, un informe respecto de los hechos materia de la queja de V2.

75. Acta circunstanciada de 1 de octubre de 2019, en la que personal de este Comisión Nacional de los Derechos Humanos, hace constar que se recibió información relacionada con el asunto de V2.

76. Oficio SGJ/GSDH/134/2020, de 14 de febrero de 2020, mediante el cual SP3 rindió el informe solicitado por este Organismo Nacional.

- **Caso 3 de V3 (CNDH/4/2018/4750/Q).**

77. Oficio CNDH/TORREÓN/0598/2018, de 22 de mayo de 2018, mediante el cual la Oficina Foránea en Torreón, Coahuila, remite el escrito de queja y anexos presentados por V3.

78. Acta circunstanciada de 31 de mayo de 2018, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V3.

79. Oficios V4/44409 y V4/56394 de 13 de julio de 2018 y 13 de septiembre 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.

80. Acta circunstanciada de 13 de diciembre de 2018, en la que se hizo constar la brigada de trabajo llevada a cabo con el SP1 y personal adscrito a la Gerencia Senior de Derechos Humanos.

81. Oficio SGJ/GSDH/40/2019, de 08 de febrero de 2019, mediante el cual SP1 rindió el informe solicitado por este Organismo Nacional.

82. Oficio CNDH/TORREÓN/0419/2019 mediante el cual la Oficina Foránea en Torreón, Coahuila, remite información respecto del caso 3.

- **Caso 4 de V4 (CNDH/4/2018/4375/Q).**

83. Oficio CNDH/TORREÓN/0589/2018, de 18 de mayo de 2018, mediante el cual la Oficina Foránea en Torreón, Coahuila, remite el escrito de queja y anexo presentado por V4.

84. Acta circunstanciada de 31 de mayo de 2018, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V4.

85. Oficios V4/44333 y V4/56434 de 13 de julio de 2018 y 13 de septiembre 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 V4.

86. Acta circunstanciada de 30 de agosto de 2018, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V4.

87. Acta circunstanciada de 10 de enero de 2019, en la que personal de este Organismo Nacional, hizo constar la comunicación a través de correo electrónico a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT.

88. Oficio SGJ/GDH/39/2020 de 08 de febrero de 2019, a través del cual SP1, (Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT del año 2019 a marzo de 2021) proporcionó información relacionada con la queja de V4.

- **Caso 5 de V5 (CNDH/4/2018/5725/Q).**

89. Oficio CNDH/TORREÓN/0857/2018, de 13 de julio de 2018, mediante el cual la Oficina Foránea en Torreón, Coahuila, remite el escrito de queja y anexos presentados por V5.

90. Oficios V4/63138 y V4/00832 de 12 de octubre de 2018 y 15 de enero 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.

91. Oficio SGJ/GSDH/41/2019 de 08 de febrero de 2019, a través del cual SP1, (Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT del año 2019 a marzo de 2021) proporcionó información relacionada con la queja de V5.

- **Caso 6 de V6 (CNDH/4/2018/6157/Q).**

92. Oficio CNDH/TORREÓN/0863/2018, de fecha 30 de julio de 2018, mediante el cual la Oficina Foránea en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja presentado por V6.

93. Acta circunstanciada de 16 de agosto de 2018, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V6 y la recepción de diversos documentos relacionados con su queja de los que destacan los siguientes:

> **93.1.** Impresión de pantalla de la consulta realizada por V6 respecto de las características financieras del crédito 6, en el “módulo cuanto debo” electrónico del INFONAVIT.

93.2. Oficio número SB/XIV/ASJ/003/2018, el cual contiene número de crédito y contrato celebrado.

94. Oficio V4/66189 de 30 de octubre de 2018, 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 V6.

95. Acta circunstanciada de 9 de enero de 2019, en la que se hicieron constar diversas gestiones realizadas para la investigación del caso 6 y a la cual se adjuntó un mensaje electrónico enviado a SP1.

96. Oficio V4/00815 de 15 de enero de 2019, a través del cual este Organismo Nacional, por segunda ocasión, requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V6.

97. Oficio SGJ/GSDH/43/2019, de 8 de febrero de 2019, a través del cual el SP1, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

98. Acta circunstanciada de 5 de abril de 2019, en la que se hizo constar el requerimiento formulado a SP2, mediante correo electrónico sobre la actualización de información de la queja interpuesta por V6.

- **Caso 7 de V7 (CNDH/4/2019/551/Q).**

99. Oficio CNDH/TORREÓN/1383/2019, de 3 de diciembre de 2018, recibido en oficialía de partes de este Organismo Nacional el 11 de diciembre de 2018, a través del cual la Comisión de los Derechos Humanos de Coahuila de Zaragoza, en razón de competencia remitió el escrito de queja y documentos anexos de V7.

100. Acta circunstanciada de 7 de enero de 2019, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V7.

101. Oficios V4/31999 y V4/53144, de 24 de mayo y 22 de agosto ambos 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 V7.

102. Oficio SGJ/GSDH/136/2020, de 14 de febrero de 2020, a través del cual el SP3, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

- **Caso 8 de V8 (CNDH/4/2018/6165/Q).**

103. Oficio CNDH/TORREÓN/0867/2018, de 30 de julio 2018, mediante el cual la Oficina Foránea de la Primera Visitaduría General de esta Comisión Nacional, en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y anexos presentados por V8.

104. Oficios V4/62318 y V4/70048, de 9 de octubre y 16 de noviembre ambos 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 V8.

105. Oficio SGJ/GSDH/44/2019, de 8 de febrero de 2019, a través del cual el SP1, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

106. Acta circunstanciada de 11 de abril de 2019, en la que se hizo constar el requerimiento solicitado a SP2, sobre la actualización de información de la queja interpuesta por V8.

- **Caso 9 de V9 (CNDH/4/2019/6415/Q).**

107. Oficio CNDH/TORREÓN/0728/2019, de 25 de junio 2019, mediante el cual personal de la Oficina Foránea en Torreón, Coahuila, de este Organismo Nacional

remitió el acta circunstanciada de la misma fecha, en la que se hizo constar la queja telefónica presentada por V9 el mismo día.

108. Oficio V4/59677, 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 V9.

109. Acta circunstanciada de 1 de octubre de 2019, en la que se hizo constar la recepción de un mensaje electrónico a través del cual se remitió a este Organismo Nacional el oficio SGJ/CGJ/GSDH/253/2019, de 5 de agosto de 2019, suscrito por SP3 y un diverso documento sin número relativo a un reporte de diagnóstico y seguimiento de asuntos de regularización de escrituras 1972-2007.

- **Caso 10 de V10 (CNDH/4/2018/6181/Q).**

110. Oficio CNDH/TORREÓN/0862/2019, de 30 de julio de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documento anexos, presentado por V10.

111. Oficios V4/63137 y V4/09812, de 12 de octubre de 2018 y 25 de febrero 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 V10.

112. Oficios SGJ/GSDH/65/2019 y SGJ/GSDH/91/2019, de 19 de febrero y 1 de marzo, ambos de 2019, a través de los cuales el SP1, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

113. Acta circunstanciada de 12 de abril de 2019, en la que se hizo constar la brigada de trabajo llevada a cabo con el SP2 y personal adscrito a la Gerencia Senior de Derechos Humanos.

114. Oficio SGJ/GSDH/433/2019, de 7 de noviembre de 2019, a través del cual el SP3, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

- **Caso 11 de V11 (CNDH/4/2018/6455/Q).**

115. Oficio CNDH/TORREÓN/0941/2019, de 16 de agosto de 2018, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por Q1 en agravio de V11.

116. Oficios V4/62316 y V4/70047, de 09 de octubre de 2018 y 16 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 V11.

117. Oficio SGJ/GSDH/42/2019, de 8 de febrero de 2019, a través del cual el SP1, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

- **Caso 12 de V12 (CNDH/4/2018/8166/Q).**

118. Oficio CNDH/TORREÓN/1249/2018, de 29 de octubre de 2018, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V12.

119. Oficios V4/77627 y V4/00616, de 12 de diciembre de 2018 y 11 de enero 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.

120. Oficio SGJ/GSDH/47/2019, de 8 de febrero de 2019, a través del cual SP1, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

- **Caso 13 de V13 (CNDH/4/2018/8452/Q).**

121. Oficio CNDH/TORREÓN/1239/2018, de 24 de octubre de 2018, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V13.

122. Oficio V4/76774, de 6 de diciembre de 2018, 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.

123. Oficio SGJ/GSDH/57/2019, de 9 de febrero de 2019, a través del cual el SP1, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

124. Oficio V4/23460, de 22 de abril de 2019, a través del cual este Organismo Nacional, nuevamente requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V13.

125. Oficio SGJ/GSDH/92/2019, de 9 de febrero de 2019, a través del cual el SP1, entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado.

126. Acta circunstanciada de 1 de octubre de 2019, en la que se hizo constar la comunicación que se tuvo con personal adscrito a la Gerencia Senior de Derechos Humanos, solicitando los avances en la atención del presente asunto.

127. Oficio CGJ/GSDH/431/2019, de 7 de noviembre de 2019, 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 y V15 (CNDH/4/2018/8482/Q).**

128. Oficio CNDH/TORREÓN/1277/2018, de 5 de noviembre de 2018, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V14 en agravio de V15.

129. Acta circunstanciada de 21 de noviembre de 2018, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V14.

130. Acta circunstanciada de 27 de noviembre de 2018, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V14 y recepción de documentos relacionados con su queja de los que destacan los siguientes:

> **130.1.** Estados de cuenta del crédito 14, en el Sistema de Administración de Cartera Hipotecaria del INFONAVIT.

131. Oficio V4/77637, de 12 de diciembre 2018, 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.

132. Acta circunstanciada de 13 de diciembre de 2018, en la que se hizo constar la brigada de trabajo llevada a cabo con el SP1 y personal adscrito a la Gerencia Senior de Derechos Humanos.

133. Oficio V4/01138, de 17 de enero de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió por segunda ocasión a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V14.

134. Acta circunstanciada de 28 de enero de 2019, en la que se hizo constar la comunicación que se tuvo con SP1.

135. Oficios CGJ/GSDH/53/2019 y CGJ/GSDH/86/2019, de 9 y 26 de febrero de 2019, respectivamente, a través de los cuales SP1 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

136. Acta circunstanciada de 12 de marzo de 2019, en la que se hizo constar la brigada de trabajo llevada a cabo con el SP2 y personal adscrito a la Gerencia Senior de Derechos Humanos.

137. Oficio V4/23456, de 22 de abril de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió información adicional a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V14.

138. Oficio CGJ/GSDH/420/2019, de 4 de noviembre de 2019, a través de los cuales SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

139. Oficio CGJ/GDH/147/2022, de 11 de febrero de 2022, SP5 Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT a través del cual proporcionó información adicional del caso 14.

- **Caso 15 de V16 (CNDH/4/2019/1051/Q).**

140. Oficio CNDH/TORREÓN/0056/2018, de 28 de enero de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V16.

141. Oficio V4/14445, de 13 de marzo 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 V16.

142. Oficio CGJ/GSDH/150/2019, de 29 de marzo de 2019, a través de los cuales SP1 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

143. Oficio V4/23455, de 22 de abril de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió, por segunda ocasión, a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V16.

- **Caso 16 de V17 (CNDH/4/2019/1777/Q).**

144. Oficio CNDH/TORREÓN/0108/2019, de 11 de febrero de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V17.

145. Oficio V4/15860, de 20 de marzo 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 V17.

146. Acta circunstanciada de 11 de abril de 2019, en la que se hizo constar la brigada de trabajo llevada a cabo con el SP2 y personal adscrito a la Gerencia Senior de Derechos Humanos.

147. Oficio V4/23469, de 22 de abril de 2019, a través del cual este Organismo Nacional requirió, por segunda ocasión, a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V17.

148. Oficio CGJ/GSDH/432/2019, de 7 de noviembre de 2019, a través del cual SP1 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

149. Oficio CGJ/GDH/143/2022, de 11 de febrero de 2022, a través del cual SP5 Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT proporcionó información adicional del caso 16.

- **Caso 17 de V18 (CNDH/4/2019/1840/Q).**

150. Oficio CNDH/TORREÓN/0035/2019, de 23 de enero de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V18.

151. Oficios V4/23466 y V4/029801, de 22 de abril de 2019 y 15 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 V18.

152. Oficio CGJ/GSDH/437/2019, de 12 de noviembre de 2019, a través de los cuales SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

- **Caso 18 de V19 (CNDH/4/2019/1181/Q).**

153. Oficio CNDH/TORREÓN/0010/2019, de 14 de enero de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V19.

154. Oficio V4/15452 de 19 de marzo 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 V19.

155. Oficio V4/31558 de 23 de mayo de 2019, a través del cual este Organismo Nacional, por segunda ocasión, requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V19.

156. Oficios CGJ/GSDH/344/2019 y CGJ/GSDH/434/2019, de 1 de octubre de 2019 y 7 de noviembre de 2019, respectivamente, a través de los cuales SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

157. Oficio CGJ/GSDH/148/2022 de 11 de febrero de 2022, a través del cual SP5 proporcionó información adicional del asunto.

- **Caso 19 de V20 (CNDH/4/2019/1186/Q).**

158. Oficio CNDH/TORREÓN/0054/2019, de 28 de enero de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V20.

159. Acta circunstanciada de 10 de febrero de 2019, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la recepción de documentos relacionados con la queja de V20.

160. Oficio V4/15864 de 20 de marzo 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 V20.

161. Oficio V4/28454 de 13 de mayo de 2019, a través del cual este Organismo Nacional, nuevamente requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V20.

162. Oficio SGJ/GSDH/437/2019, de 12 de noviembre de 2019, a través de los cuales SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

163. Oficio CGJ/GDH/142/2022, de 10 de febrero de 2022, a través del cual SP5 Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT proporcionó información adicional del caso 19.

- **Caso 20 de V21 (CNDH/4/2019/2093/Q).**

164. Oficio CNDH/TORREÓN/0133/2019, de 18 de febrero de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documento anexo, presentado por V21.

165. Oficio V4/15856 de 20 de marzo 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 V21.

166. Oficio 23467 de 22 de abril de 2019, a través del cual este Organismo Nacional, por segunda ocasión, requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V21.

- **Caso 21 de V22 (CNDH/4/2019/2469/Q).**

167. Correo electrónico de 30 de enero 2019, a través del cual V22, presentó queja ante esta Comisión Nacional.

168. Acta circunstanciada de 1 de marzo de 2019, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la recepción de documentos relacionados con la queja de V22.

169. Oficios V4/23464 y V4/32124 de 22 de abril de 2019 y 27 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 V22.

170. Oficio SGJ/GSDH/43/2020, de 23 de enero 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 22 de V23 (CNDH/4/2019/4390/Q).**

171. Oficio CNDH/TORREÓN/0530/2019, de 13 de mayo de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió remite el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V23.

172. Oficios V4/37326 y V4/59683 de 13 de junio de 2019 y 13 septiembre de 2019, respectivamente, 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 V23.

173. Oficio SGJ/GSDH/442/2020, de 12 de noviembre de 2019, a través de los cuales SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

- **Caso 23 de V24 (CNDH/4/2019/5028/Q).**

174. Oficio CNDH/TORREÓN/0558/2019, de 21 de mayo de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V24.

175. Oficios V4/47006 y V4/53138 de 30 de julio de 2019 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 V24.

176. Oficio CGJ/GSDH/410/2019, de 01 de noviembre de 2019, a través del cual SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

177. Oficio CGJ/GDH/143/2022, de 11 de febrero de 2022, a través del cual SP5 Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT proporcionó información adicional del caso 23.

- **Caso 24 de V25 (CNDH/4/2019/5199/Q).**

178. Oficio CNDH/TORREÓN/0553/2019, de 20 de mayo de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documento anexo, presentado por V25.

179. Acta circunstanciada de 6 de junio de 2019, en la que se hizo constar el envío de un telegrama a V25 y la comunicación telefónica con SP3 y personal adscrito a la Gerencia Senior de Derechos Humanos.

180. Acta circunstanciada de 10 de junio de 2019, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V25.

181. Oficios V4/49872 y V4/62549 de 9 de agosto de 2019 y 26 de septiembre 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 V25.

- **Caso 25 de V26 (CNDH/4/2019/5820/Q).**

182. Oficio CNDH/TORREÓN/0655/2019, de 4 de junio de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documento anexo, presentado por V26.

183. Oficio V4/51879 de 19 de agosto 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 V26.

- **Caso 26 de V27 (CNDH/4/2019/6162/Q).**

184. Oficio CNDH/TORREÓN/0714/2019, de 21 de junio de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V27.

185. Oficios V4/53141 y V4/59685 de 22 de agosto de 2019 y 13 de septiembre 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 V27.

- **Caso 27 de V28 (CNDH/4/2019/6467/Q).**

186. Oficio CNDH/TORREÓN/0629/2019, de 31 de mayo de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documento anexo, presentado por V28.

187. Oficio V4/53147 de 22 de agosto 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 V28.

188. Acta circunstanciada de 1 de octubre de 2019, en la que se hizo constar la recepción de un correo electrónico por parte del INFONAVIT, mediante el cual informan lo relacionado al caso 27.

189. Acta circunstanciada de 23 de marzo de 2021, en la que personal de este Organismo Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V28.

- **Caso 28 de V29 (CNDH/4/2019/7231/Q).**

190. Oficio CNDH/TORREÓN/0846/2019, de 29 de julio de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V29.

191. Oficio V4/59682 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 V29.

192. Oficio CGJ/GSDH/14/2020, de 7 de enero de 2020, a través del cual SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

- **Caso 29 de V30 (CNDH/4/2019/7233/Q).**

193. Oficio CNDH/TORREÓN/0803/2019, de 3 de julio de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V30.

194. Oficio V4/61180 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 V30.

195. Oficios CGJ/GSDH/390/2019 y CGJ/GSDH/445/2019, de 21 de octubre y 12 de noviembre ambos 2019, respectivamente, a través de los cuales SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

- **Caso 30 de V31 (CNDH/4/2019/7285/Q).**

196. Escrito de queja recibido en este Organismo Constitucional Autónomo y documentos anexos, presentado por V31 de 25 de julio de 2019.

- **Caso 31 de V32 (CNDH/4/2019/8214/Q).**

197. Oficio CNDH/TORREÓN/0968/2019, de 20 de agosto de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V32.

- **Caso 32 de V33 (CNDH/4/2019/829/Q).**

198. Oficio CNDH/TORREÓN/0002/2019, de 9 de enero de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V33.

199. Oficio V4/14453 de 13 de marzo 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 V33.

200. Oficio CNDH/TORREÓN/0332/2019, mediante el cual la Oficina Foránea en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V33 de 26 de marzo de 2019.

201. Oficio SGJ/GSDH/149/2020, de 29 de marzo de 2020, a través del cual SP1 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

202. Oficio V4/23457 de 22 de abril de 2019, a través del cual este Organismo Nacional, por segunda ocasión, requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe respecto de los hechos materia de la queja de V33.

203. Oficio CGJ/GSDH/253/2019, de 11 de mayo de 2019, a través de los cuales SP3 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

- **Caso 33 de V34 (CNDH/4/2019/8333/Q).**

204. Oficio CNDH/TORREÓN/0926/2019, de 5 de agosto de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja, presentado por V34.

205. Oficio V4/88999 de 13 de diciembre 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 V34.

206. Oficio SGJ/GSDH/506/2019, de 30 de diciembre de 2020, a través del cual SP1 entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió un informe preliminar del asunto en cuestión.

- **Caso 34 de V35 (Folio 113829/2019).**

207. Oficio CNDH/TORREÓN/1338/2019, de 21 de octubre de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V35.

- **Caso 35 de V36 (Folio 117537/2019).**

208. Oficio CNDH/TORREÓN/1500/2019, de 7 de noviembre de 2019mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V36.

209. Acta circunstanciada de 6 de diciembre de 2019, en la que se hizo constar la comunicación telefónica que personal de este Organismo Nacional sostuvo con V36, quien reiteró los hechos de su queja.

- **Caso 36 de V37 (Folio 113826/2019).**

210. Oficio CNDH/TORREÓN/1235/2019, de 3 de octubre de 2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V37.

211. Acta circunstanciada de 7 de enero de 2020, en la que se hizo constar el envió de un telegrama al domicilio de V37, a través del cual se le solicitó comunicarse a este Organismo Nacional.

- **Caso 37 de V38 (Folio 113828/2019).**

212. Oficio CNDH/TORREÓN/1237/2019, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documentos anexos, presentado por V38 de 3 de octubre de 2019.

213. Acta circunstanciada de 8 de abril de 2021, en la que se hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V38 ocasión en la que reiteró su queja y el envío de correo electrónico para SP4, solicitándole información del citado asunto.

- **Caso 38 de V39 (Folio 8488/2020).**

214. Oficio CNDH/TORREÓN/0040/2020, de 21 de enero de 2020, mediante el cual la Oficina Foránea de este Organismo Nacional en Torreón, Coahuila, remitió el escrito de queja y documento anexo, presentado por V39.

215. Acta circunstanciada de 30 de marzo de 2021, en la que se hizo constar la comunicación telefónica sostenida con V39 y el envío de correo electrónico a SP4.

216. Actas circunstanciadas de 3 de noviembre de 2020 y 7 de mayo de 2021, en las que se hicieron constar las gestiones llevadas a cabo mediante correos electrónicos y reuniones de trabajo con personas servidoras públicas adscritas a la Gerencia de Derechos Humanos del INFONAVIT, en las que se les informó de la acumulación de los casos 1 al 38 y se les requirió información sobre el avance en su atención.

217. Oficio V4/36666 de 12 de julio de 2021 y acuse de recibo del día 14 del mismo mes y año, a través del cual se informó a los integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT la acumulación de los citados asuntos al expediente CNDH/4/2018/2679/Q y se les requirió información de cada uno.

218. Acta circunstanciada de 9 de septiembre de 2021, en la que se certificó la reunión de trabajo llevada a cabo en esa fecha con personas servidoras públicas

adscritas a la Gerencia de Derechos Humanos del INFONAVIT, en la que se reiteró las solicitudes de información.

219. Acta circunstanciada de 16 de febrero de 2022, en la que se certificó la reunión de trabajo llevada a cabo en esa fecha con personas servidoras públicas adscritas a la Gerencia de Derechos Humanos del INFONAVIT, en la que se reiteró las solicitudes de información.

220. Oficio V4/09408, de 24 de febrero de 2022, 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 los casos 30, 31, 34, 35, 36, 37 y 38.

- **Caso 39 de V40 (CNDH/4/2021/581/Q).**

221. Escrito de queja presentado por V40, a través del administrador de quejas de este Organismo Nacional el 14 de diciembre de 2020.

222. Acta circunstanciada de 12 de enero de 2021, en la que se hizo constar el requerimiento que por mensaje electrónico del día 8 del mismo mes y año se realizó a SP3, así como la recepción de la ratificación de queja de V40, que por esa vía remitió.

223. Oficio V4/5098, de 24 de febrero de 2021, a través del cual esta Comisión Nacional requirió a la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT el informe correspondiente relativo a los hechos materia de la queja de V40.

224. Acta circunstanciada de 7 de mayo de 2021, en la que se hicieron constar las reuniones de trabajo llevadas a cabo de manera virtual por la aplicación ZOOM los días 10 y 23 de marzo del mismo año, con diversos servidores públicos del INFONAVIT involucrados en la atención del caso 39, así como el envió de un mensaje electrónico a SP4, el día de la citada acta en el que se le reiteró la solicitud de información y acuse de recibo del aludido funcionario.

225. Oficio V4/36651, de 12 de julio de 2021, a través del cual esta Comisión Nacional requirió por segunda ocasión a la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT el informe del asunto del caso 39.

226. Acta circunstanciada de 9 de septiembre de 2021, en la que se hizo constar la reunión de trabajo llevada a cabo en las oficinas de este Organismo Nacional, con personal adscrito a la Gerencia de Derechos Humanos del INFONAVIT, en la que se trató el caso 39, así como mensaje electrónico del mismo día enviado a SP4, en el que se le insistió en la respuesta del asunto.

227. Acta circunstanciada de 3 de diciembre de 2021, en la que se hizo constar la comunicación telefónica y por correo electrónico que se sostuvo con SP4, a quien se le reiteró que no se contaba con respuesta del caso 39.

228. Copia simple del oficio SGJ/GDH/923/2021 de 29 de noviembre de 2021, recibido en oficialía de partes de esta Comisión Nacional el 3 de diciembre de 2021, suscrito por SP5, en el que solicitaba datos del caso 39.

229. Acta circunstanciada de 12 de enero de 2022, a través del cual se hizo constar el envió de un mensaje electrónico a SP5, a través del cual se le proporcionó la información requerida en el referido documento.

230. Oficio SGJ/GDH/087/2022, de 26 de enero de 2022, a través del cual SP5, rindió el informe solicitado.

- **Caso 40 de V41 (CNDH/4/2021/657/Q).**

231. Escrito de queja presentado por V41, a través del administrador de quejas de este Organismo Nacional el 12 de enero de 2021, al cual adjuntó fotografía del documento denominado Dictaminación y Ejercicio del Crédito 40 y contrato privado celebrado por el INFONAVIT y V41 en cumplimiento al laudo de 12 de mayo de 2016, emitido en expediente laboral 2.

232. Acta circunstanciada de 22 de enero de 2021, en la que se hizo constar la recepción de la ratificación de queja de V41, que por mensaje electrónico remitió, así como el requerimiento que por esa vía se le realizó a SP3.

233. Oficio V4/5104, de 24 de febrero de 2021, a través del cual esta Comisión Nacional requirió a la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT el informe correspondiente relativo a los hechos materia de la queja del caso 40.

234. Acta circunstanciada de 7 de mayo de 2021, en la que se hicieron constar las reuniones de trabajo llevadas a cabo de manera virtual por la aplicación ZOOM los días 10 y 23 de marzo del mismo año, con diversos servidores públicos del INFONAVIT involucrados en la atención del caso 40, así como el envió de un mensaje electrónico a SP4, el día de la citada acta en el que se le reiteró la solicitud de información y acuse de recibo del referido funcionario.

235. Oficio V4/36649, de 12 de julio de 2021, a través del cual esta Comisión Nacional requirió por segunda ocasión a la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT el informe del asunto.

236. Acta circunstanciada de 9 de septiembre de 2021, en la que se hizo constar la reunión de trabajo llevada a cabo en las oficinas de este Organismo Nacional, con personal adscrito a la Gerencia de Derechos Humanos del INFONAVIT, en la que se trató el caso 40, así como mensaje electrónico del mismo día enviado a SP4, en el que se le insistió en la respuesta del asunto.

237. Acta circunstanciada de 3 de diciembre de 2021, en la que se hizo constar la comunicación telefónica y por correo electrónico que se sostuvo con SP4, a quien se le reiteró que no se contaba con respuesta del caso 40.

238. Copia simple del oficio SGJ/GDH/923/2021 de 29 de noviembre de 2021, recibido en oficialía de partes de esta Comisión Nacional el 3 de diciembre de 2021, suscrito por SP5, en el que solicitaba datos del caso 40.

239. Acta circunstanciada de 12 de enero de 2022, a través del cual se hizo constar el envió de un mensaje electrónico a SP5, a través del cual se le proporcionó la información requerida en el referido documento.

240. Copia del oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, el cual se recibió en este Organismo Nacional el día 4 del mismo mes y año, a través del cual SP5 proporcionó información adicional de los casos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 37, 38, 39, 40.

III. SITUACIÓN JURÍDICA.

241. 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 la Contraloría General de ese Organismo Social.

242. En el caso 40, de la evidencia aportada por la agraviada se observó que el 12 de mayo de 2016, en el expediente laboral 2, se emitió un laudo en el que la autoridad judicial ordenó al INFONAVIT escriturar y adjudicar por defunción de F5, el inmueble 40 a favor de V41, en su calidad de beneficiaria del acreditado de ese Instituto, por lo que el 15 de junio de 2018, ese Instituto celebró con V41, el respectivo contrato privado, mismo del que no se acreditó por parte de la citada autoridad que se haya realzado la protocolización correspondiente ni la justificación de esa omisión.

IV. OBSERVACIONES Y ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS

243. 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.

244. 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)

245. 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.

246. 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 trabajadores[1].

247. 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.

248. 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.

249. 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 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**.

---

[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. Capitulo 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)

(Énfasis añadido)

250. 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 el 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.

251. 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.

252. El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU (CDESC) también resalta, en esa Observación, que el derecho 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)

253. 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.

254. Dicha protección puede adoptar diversas formas, tales como la propiedad legal, el alquiler o una cooperativa de vivienda[3]; 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]

255. 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].

256. 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]

257. 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.

---

[3] Cfr. ONU - CESCR. "Observación general Nº 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.

(Énfasis añadido)

258. 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]

259. Así, el INFONAVIT 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.

260. De lo anterior, en consecuencia, es oportuno precisar que la seguridad jurídica lo conforma la titulación de aquélla, pues el título formal de la misma 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)

---

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

[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).

261. 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.

262. 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.

263. 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 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.

264. 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 instituto 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]

265. 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 crédito[10] y cuyas cláusulas financieras se estípula 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 el saldo de capital.[11]

266. 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, V5, V6, V7, V8, V9, V10, V11, V12, V13, V14, V15, V16, V17, V18, V19, V20, V21, V22,

[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 vigente, para otorgamiento de créditos destinado a la adquisición de vivienda, Cláusula Primera, definición 23.
[11] Idem, Cláusula 19, Enajenación del Inmueble.

V23, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, V32, V33, V34, V35, V36, V37, V38, V39, V40 y V41 expuestos en la presente resolución, no obstante que las víctimas devengaron durante más de 20 años los pagos para la amortización de sus respectivos financiamientos liquidándolos en su totalidad, o bien, habiendo acreditado la actualización de un supuesto jurídico ante la autoridad competente para su liberación de hipoteca, cumpliendo de tal forma 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.

267. 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 presente resolución, es 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.

268. 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* […]*".*

269. 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 derechos****"*[12].

[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.

270. 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 estatales[13].

271. Durante la integración de cada uno de los casos acumulados al expediente de queja CNDH/4/2018/2679/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.

272. 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.

273. 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, 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 y V41 al no entregarles el título de propiedad del inmueble que adquirieron con los recursos económicos que les prestó y recuperó de manera

[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.

oportuna, con el pago puntual que los agraviados realizaron, y se les priva de manera ilegal de la constancia que avale tanto el cumplimiento de esa obligación como de su titularidad sobre el bien inmueble.

274. 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 a los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica, cometidas 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/4/2018/2679/Q).**

275. En el informe que SP1 rindió ante este Organismo Nacional mediante el oficio SGJ/GSDH/37/2019, de 8 de febrero de 2019, en atención al requerimiento que se le realizó mediante oficio V4/43947 y V4/56420, destacaron que el personal de la Coordinación General Jurídica solicitó al ANEC el expediente de V1, a efecto de investigar si obraba dentro del mismo, antecedente de escrituración y agregó que se requeriría un informe a AR1, para conocer el área o despacho jurídico externo al que le correspondería la gestión de escrituración, sin que posteriormente se proporcionara mayor información al respecto, no obstante los múltiples requerimientos que se realizaron a ese Organismo Social tanto por escrito como en reuniones de trabajo y comunicaciones electrónicas.

276. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, el SP5 precisó que el presente caso sería asignado al proveedor que realizaba el procedimiento de carácter administrativo y/o judicial que permitiera obtener el título de propiedad a favor del acreditado.

277. De lo anteriormente expuesto se observa que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, data del 28 de septiembre de 2012, fecha en la que V1 liquidó el crédito 1, esto es, desde hace más de 9 años para la entrega de

la escrituración del inmueble 1, sin que esa autoridad hasta la fecha de su último informe tuviera clara la vía o estrategia idónea para atender el asunto, no obstante, los múltiples reportes y solicitudes que el agraviado formuló ante ese Instituto, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de ese Organismo Social; 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.

278. 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/4/2019/1957/Q).**

279. Con relación al caso 2, mediante oficio SGJ/GDH/134/2020 de 14 de febrero de 2020, SP3, únicamente informó haber turnado la queja a AR2, Gerente de Titulación e Información, adscrita a la Secretaría General Jurídica del INFONAVIT, por ser el área encargada en su atención, persona servidora pública que por su parte expresó que implementarían acciones para obtener la escritura pública de V2, ya que se encontraba definiendo el mecanismo adecuado 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.

280. No obstante, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 informó que se solicitó al ANEC la confirmación de escrituras con motivo de los antecedentes enviados a ese Archivo, de lo que se evidenció el desconocimiento por parte de ese Organismo Social de la problemática en concreto del presente caso, así como de la alternativa de solución.

281. Además este Organismo Nacional corroboró la omisión y dilación que durante casi siete años ha incurrido el INFONAVIT en la atención, seguimiento y solución de la entrega de escritura pública de V2, pues del contenido de su único informe la autoridad denotó total desinterés y desapego en la protección de su derecho

humano a la legalidad y seguridad jurídica, pues no obstante el tiempo transcurrido desde que V2, liquidó su crédito el 25 de marzo de 2015 y que un año antes indagó sobre su título de propiedad, el personal del aludido Organismo Social involucrado en la atención del presente asunto, manifestó no tener la certeza del procedimiento que se ejecutaría para resolver la problemática, dejando a V2 en estado de indefensión y total incertidumbre.

- **Caso 3 de V3 (CNDH/4/2018/4750/Q).**

282. Al respecto, del caso 3, SP1 mediante el oficio SGJ/GSDH/40/2019, de 8 de febrero de 2019, informó que el personal de la Coordinación General Jurídica solicitó al ANEC el expediente de V3, para saber si obraba dentro del mismo, antecedente de escrituración y que entre esa solicitud y la entrega física del referido expediente había un plazo aproximado de entre 7 y 10 días hábiles, no obstante, a fin de avanzar en la atención del asunto requerirían un informe a AR1, para que indicará la unidad administrativa de ese Organismo Social a la que correspondería el seguimiento del asunto.

283. Posterior al citado informe, la autoridad no volvió a informar los avances en la atención del presente asunto, pues únicamente mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 indicó que respecto de ese caso existía un problema de "relotificación o subdivisión del terreno en el que se edificó el inmueble 3, por lo que se había planteado tal problemática a las autoridades registral y catastral a efecto de encontrar una solución administrativa.

284. De las aludidas manifestaciones, se observó una dilación administrativa injustificada por parte de esa autoridad, tanto en la atención de la referida queja como en la pretensión de V3, quien desde el 21 de julio 2009 liquidó el crédito 3, es decir desde hace más de 12 años, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de ese Organismo Social; aunado al estado de indefensión en el que deja a V3 al no ser claro en cuanto al método de solución que

se implementaría para resolver su situación, con lo que se acredita la violación a sus derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica.

- **Caso 4 de V4 (CNDH/4/2018/4375/Q).**

285. Respecto del caso 4, mediante oficios SGJ/GSDH/39/2019 de 8 de febrero de 2019, SP1, al igual que en los asuntos anteriores únicamente informó que el personal de la Coordinación General Jurídica requirió al ANEC el expediente de V4, para conocer si obraba dentro del mismo, antecedente de escrituración y requeriría informe a AR1, sin que acreditara tales gestiones con la documental pertinente.

286. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 informó que en el referido caso existía un problema de "relotificación o subdivisión del terreno en el que se edificó el inmueble 4, por lo que se había planteado tal problemática a las autoridades registral y catastral a efecto de encontrar una solución administrativa.

287. De la referidas respuesta que el Organismo Social proporcionó del asunto, se advirtió un desconocimiento de la situación jurídica del asunto, no obstante, el tiempo transcurrido desde el año 1997, en el cual V4 liquidó el crédito 4, que se le otorgó, esto es, desde hace más de 24 años sin que esa autoridad realizara gestiones contundentes para la atención de la problemática que impedía la escrituración de la vivienda, no obstante los múltiples requerimientos que se le formularon a ese Instituto, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de ese Organismo Social; aunado al estado de indefensión en el que deja a V4 al no ser claro en cuanto método de solución que se detectó para resolver su situación.

288. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V4.

- **Caso 5 de V5 (CNDH/4/2018/5725/Q).**

289. Mediante oficio SGJ/GSDH/41/2019, de 8 de febrero de 2019, SP1, entonces Gerente Senior de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado mediante oficios V4/63138 y V4/832, en el que únicamente comunicó que en atención a la queja del caso 5, la Coordinación General Jurídica solicitó al ANEC el expediente de V5, para saber si obraba dentro del mismo, antecedente de escrituración y que entre esa solicitud y la entrega física del referido expediente había un plazo aproximado de entre 7 y 10 días hábiles, no obstante, a fin de avanzar en la atención del asunto requerirían un informe a AR1, para que indicará la unidad administrativa de ese Organismo Social a la que correspondería el seguimiento del asunto; sin embargo, no se volvió a recibir información al respecto del citado caso.

290. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que el crédito del agraviado era susceptible de regularización por la vía administrativa, es decir, que existía la posibilidad de gestionar la firma de la parte vendedora, por lo que realizarían un cronograma para la formalización de ese caso.

291. De lo anteriormente expuesto se observa que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, data del año 2002, fecha en la que V5 liquidó el crédito 5, es decir desde hace más de 19 años, pues de sus manifestación se observó que siendo una problemática que se resolvía con un trámite administrativo sin complejidad, ese Organismo Social omitió atender el presente asunto durante más de 20 años, sin que hasta la fecha de ese informe se tuviera una programación real del procedimiento para su atención.

292. Lo anterior, constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa del referido Organismo Social; aunado al estado de indefensión en el que deja a V5 al no ser claro en cuanto al problema y método de solución que se detectó para resolver su situación.

293. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V5.

- **Caso 6 de V6 (CNDH/4/2018/6157/Q).**

294. En el caso 6, SP1 informó mediante oficio SGJ/GSDH/43/2019, de 8 de febrero de 2019, exactamente lo mismo que en los casos anteriores, haciendo referencia a la solicitud de información que la Coordinación General Jurídica de ese Instituto envió al ANEC y la que enviaría a AR1, para conocer el área que se encargaría de tramitar la escritura pública del inmueble 6, sin realizar mayor argumentación o motivación del estatus y problemática del asunto ni de alguna alternativa de solución.

295. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que el presente caso sería solucionado a través de la vía judicial toda vez que no se contaba con la posibilidad de obtener la firma del título de propiedad de la parte vendedora.

296. Por lo antes expuesto se observa que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, data de hace más de 5 años pues en el año 2016, V6 liquidó el crédito 6, que se le otorgó, no obstante las múltiples ocasiones en que el agraviado lo solicitó al personal de la Delegación Regional del INFONAVIT en Torreón, Coahuila, advirtiéndose de sus informes que debido al tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito el asunto se ha complicado, ya que no hay posibilidad de obtener la firma del vendedor del inmueble correspondiente, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social.

297. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica V6.

- **Caso 7 de V7 (CNDH/4/2019/551/Q).**

298. En el informe rendido por SP3, mediante oficio SGJ/GSDH/136/2020, de 14 de febrero de 2020 con relación al caso 7, expresó que al recibir la queja de V7, fue turnada a la Gerencia de Titulación e Información adscrita a la Secretaría General Jurídica de ese Instituto, por ser la unidad administrativa encargada para su atención; sin embargo, AR2 informó que se encontraba definiendo las estrategias de actuación para obtener la escritura pública de V7, 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.

299. No obstante, dos años después, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que el crédito del agraviado era susceptible de regularización por la vía administrativa, es decir, que existía la posibilidad de gestionar la firma de la parte vendedora, por lo que realizarían un cronograma para la formalización de ese caso.

300. Al respecto, resultó evidente para este Organismo Nacional la omisión y dilación en que ha incurrido el INFONAVIT en la atención del caso 7, al no dar el debido seguimiento y solución de la entrega de escritura pública de su vivienda, pues del contenido de sus informes la autoridad denotó total desinterés y desapego en la protección de sus derechos humanos, ya que conoció el rezago histórico que prevalece en esa Institución en cuanto la entrega de títulos de propiedad de sus derechohabientes y no tener una programación real del procedimiento para su atención.

301. En consecuencia, esta Comisión Nacional concluye que el INFONAVIT es responsable por la violación del derecho a la legalidad y seguridad jurídica en agravio de V7.

- **Caso 8 de V8 (CNDH/4/2018/6165/Q).**

302. En el informe que SP1 rindió ante este Organismo Nacional mediante el oficio SGJ/GSDH/44/2019, de 8 de febrero de 2019, volvió a manifestar como en las anteriores quejas, que el personal de la Coordinación General Jurídica solicitó al ANEC el expediente de V8, a efecto de revisar si obraba dentro del mismo, antecedente de escrituración, así como la solicitud que se enviaría a AR1.

303. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que el crédito del agraviado era susceptible de regularización por la vía administrativa, es decir, que existía la posibilidad de gestionar la firma de la parte vendedora, por lo que realizarían un cronograma para la formalización de ese caso.

304. De los citados informes se advirtió que no obstante que V8, liquidó el crédito 9 desde el 21 de noviembre de 2015, y a la autoridad se le informó de la recepción de su queja desde el 9 de octubre de 2018, mediante oficio V4/62318, en los referidos oficios, la autoridad reconoció que la problemática se resolvía con un trámite administrativo sin complejidad, que no justifica los años que se ha omitido atender la pretensión del agraviado, pues incluso hasta la fecha del último informe no se advirtió que se haya realizado una programación real del procedimiento para su solución, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social.

305. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica V8.

- **Caso 9 de V9 (CNDH/4/2019/6415/Q).**

306. Respecto del caso 9, de la evidencia recabada por parte de este Organismo Nacional se observó que en ningún momento la autoridad rindió el informe que oportunamente se le requirió mediante el oficio V4/V4/59677, pues únicamente se recibió mediante correo electrónico del 9 de agosto de 2019, copia del oficio

SGJ/CGJ/GSDH/253/2019, de 5 de agosto de 2019, que SP3 envió a AR7, en el que le manifiesta que derivado de la dilación en la atención de diversas quejas tramitadas en esta Comisión Nacional relativas al problema de falta de escrituración de las viviendas objeto de los créditos hipotecarios otorgados por ese Instituto entre los que se encontraba el caso de V9, le requería los avances en la atención de tales asuntos.

307. Sin embargo, a esta Comisión Nacional no se compartió la respuesta que al efecto debió emitir AR6 y desde entonces la autoridad no comunicó si el asunto fue debidamente atendido, pese a las diversas ocasiones que tal situación se le cuestionó tanto en 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 V4/36666 de 12 de julio de 2021, pues la única información que posteriormente proporcionó fue mediante el diverso oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, en el que SP5 refirió que con relación al caso 9 existía un problema de "relotificación o subdivisión del terreno en el que se edificó el inmueble 9, por lo que se había planteado tal problemática a las autoridades registral y catastral a efecto de encontrar una solución administrativa.

308. Por lo anterior, resultó evidente el desconocimiento por parte de ese Organismo Social de la problemática en concreto del citado caso, así como de la alternativa de solución, no obstante, el tiempo transcurrido desde el otorgamiento del respectivo crédito y de la liquidación de los mismos, lo que acredita el incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social y acredita la violación a los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica deV9.

- **Caso 10 de V10 (CNDH/4/2018/6181/Q).**

309. En el caso 10 la queja se recibió el 16 de julio de 2018, en la que [redacted], de

[redacted] y la [redacted], 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.

310. Mediante Oficio CGJ/GDH/65/2019, de 19 de febrero de 2019, a través del cual SP1 entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT rindió el informe solicitado, en el que informó que la Coordinación General Jurídica de ese Instituto solicitó al ANEC el expediente de V10, para verificar si obra dentro del mismo, antecedente de escrituración y que se requeriría a AR1 un informe del asunto. Asimismo, SP1, remitió el oficio SGJ/GSDH/91/2019, de 1 de marzo de 2019, en el que manifestó que no se encontró antecedente alguno de la citada escritura, por lo que había solicitado a AR2 indicara la unidad administrativa que realizaría dicho trámite.

311. En seguimiento al presente asunto, SP3 señaló mediante oficio SGJ/GSDH/433/2019 de 7 de noviembre de 2019, que AR2, en su calidad de Gerente de Seguridad Jurídica y Patrimonial del INFONAVIT, era el área encargada de la atención del caso 10, quien informó que implementaría acciones para obtener la escritura pública de V10, conforme al "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007", con clave de identificación PR-SGJ-014,* ya que del análisis realizado al expediente que se encontraba en el ANEC, se advirtió que no obraba antecedente de escrituración del inmueble 10.

312. No obstante, mediante el diverso oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 volvió a informar como única gestión en el trámite del presente asunto que se solicitó al ANEC la confirmación de escrituras con motivo de los antecedentes enviados a ese Archivo.

313. En consecuencia, se observó que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, data desde el otorgamiento del crédito y se continuó en el momento en que V10 liquidó el crédito 10, ya que no se atendió su pretensión de gestionar su título de propiedad no obstante los requerimientos que este Organismo

Nacional formuló a esa autoridad, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social; aunado al estado de indefensión en el que deja a V10 al no ser claro en cuanto al problema y método de solución que se detectó para resolver su situación, por lo que se tiene por acreditada la violación de los derechos a la legalidad y seguridad jurídica en agravio de V10.

- **Caso 11 de V11 (CNDH/4/2018/6455/Q).**

314. En el escrito de queja que V11 presentó el 16 de agosto de 2018, manifestó que, desde ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la, sin que desde ELIMINADO: Narración de hechos. A ELIMINADO: Narración de hechos. A ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. y ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la L ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la L, ELIMINADO: Narraciór ELIMINADO: Narraciór ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ante el RPPCC.

315. Al respecto se recibió en este Organismo Nacional el oficio SGJ/GSDH/42/2019, de 8 de febrero de 2019, a través del cual SP1 entonces Gerente de Derechos Humanos del INFONAVIT, informó que el personal de la Coordinación General Jurídica de ese Instituto solicitó al ANEC el expediente de V11, para conocer si obraba dentro del mismo, antecedente de escrituración y solicitaría AR1 un informe del asunto.

316. También, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que el presente caso sería asignado al proveedor que realizaba el procedimiento de carácter administrativo y/o judicial que permitiera obtener el título de propiedad a favor del acreditado.

317. Manifestaciones con las que se confirmó lo expuesto por V11, respecto de que nunca se le entregó la escritura de su vivienda, aunado a que esa autoridad hasta la fecha de su último informe no tenía clara la vía o estrategia idónea para atender el asunto.

318. Acreditándose la violación a sus derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica propiedad.

- **Caso 12 de V12 (CNDH/4/2018/8166/Q).**

319. En el informe que SP1 rindió ante este Organismo Nacional mediante el oficio SGJ/GSDH/47/2019, de 8 de febrero de 2019, manifestó la misma información que en el caso anterior, sin que de la misma forma se proporcionara evidencia de las gestiones a las que hizo referencia ni del avance en la atención del citado asunto.

320. No obstante, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5, manifestó que en el caso 12, como en algunos otros, existía un problema de ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 38, por lo que se había planteado tal problemática a las autoridades registral y catastral a efecto de encontrar una solución administrativa.

321. De lo anteriormente expuesto se observa que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, data del año 2008, fecha en la que V12 ELIMINADO: Narra ELIMINADO: Narra ELIMINADO: Narración de he ELIMINADO: Narración de he 12, que se le otorgó, esto es, desde hace ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de he ELIMINADO: Narración de he 12, no obstante las diversas ocasiones en que el agraviado lo solicitó, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social; aunado al estado de indefensión en el que deja a V12 al no ser claro en cuanto al problema y método de solución que se detectó para resolver su situación.

322. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica V12.

- **Caso 13 de V13 (CNDH/4/2018/8452/Q).**

323. Con relación al caso 13, SP1, informó mediante los oficios SGJ/GSDH/57/2019 y SGJ/GSDH/92/2019 de 9 y 25 de febrero de 2019, respectivamente, que el personal de la Coordinación General Jurídica de ese Organismo Social indagó en

el ANEC que en el expediente de V13, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art ELIMINADO: Narración de hechos. Art 13.

324. Asimismo, mediante oficio SGJ/GSDH/431/2019, de 7 de noviembre de 2019, SP3, agregó que por su parte AR2, en su calidad de Gerente de Titulación e Información de la Secretaría General y Jurídica del INFONAVIT verificaría las acciones realizadas por las personas servidoras públicas de la Delegación Regional del ese Instituto en Coahuila, con la finalidad de definir las "*líneas de acción a seguir*" para obtener el referido instrumento conforme el "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007" con clave de identificación PR-SGJ-014, publicado el 11 de marzo de 2019*.

325. Por último, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5, expuso que con relación al caso 13 existía un problema de "relotificación o subdivisión del terreno en el que se edificó el inmueble 13, por lo que se había planteado tal problemática a las autoridades registral y catastral a efecto de encontrar una solución administrativa.

326. Con la citada información se confirmó lo expuesto por V13 en su escrito de queja en cuanto a la falta de atención a su problemática y resultó evidente el desconocimiento por parte de ese Organismo Social de la situación en concreto del caso, así como de la alternativa de solución, no obstante, el tiempo transcurrido desde el otorgamiento del respectivo crédito en consecuencia, esta Comisión Nacional encuentra vulnerado los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica en agravio de V13.

- **Caso 14 de V14 y V15 (CNDH/4/2018/8482/Q).**

327. En el informe que SP1 rindió ante este Organismo Nacional mediante el oficio SGJ/GSDH/53/2019, de 9 de febrero de 2019, realizó las mismas manifestaciones que en los casos anteriores respecto de que el personal de la Coordinación General Jurídica del INFONAVIT solicitó al ANEC el expediente de V14 y V15, a fin de

conocer si obraba dentro del mismo, antecedente de escrituración; sin embargo, mediante el diverso SGJ/GSDH/86/2019, de 26 de febrero de 2019, SP1 informó que no se encontró en el citado expediente dicho antecedente.

328. Por otra parte, mediante oficio CGJ/GSDH/420/2019, de 4 de noviembre de 2019, SP3 comunicó que AR2 manifestó que respecto del caso 14, verificaría las acciones realizadas para dictaminar la cuenta, para la obtención de la escritura y definir las líneas de acción a seguir, de conformidad al "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007" con clave de identificación PR-SGJ-014, publicado el 11 de marzo de 2019.*

329. Asimismo, mediante los oficios SGJ/GDH/114/2022 y CGJ/GDH/147/2022, de 3 y 11 de febrero de 2022, SP5 expuso que la cuenta del crédito 14, no fue debidamente formalizado en el instrumento correspondiente al igual que otros casos, por lo que no era posible entregar el título de propiedad a V14 y V15, ya que no existía, argumentando que no correspondía a ese Instituto elaborar ese documento, sino al Notario Público que en su momento se le proporcionaron los recursos para ese efecto, razón por la que no era posible establecer un plazo con precisión de tiempo para su conclusión.

330. En consecuencia, la citada persona servidora pública fue contradictoria en los citados informes ya que en ambos explicó que el asunto sería resuelto por la vía judicial, pero en uno refirió que se contaba con la posibilidad de obtener la firma de la parte vendedora y en el otro refirió que no era posible esa situación, no obstante se asignaría al proveedor que realizaría el citado procedimiento, que permitiera obtener el título de propiedad a favor de V14 y V15 indicando además que debido a las múltiples gestiones e instancias involucradas para su atención no se contaba con un plazo preciso para su solución el cual podía ser de hasta 36 meses aproximadamente.

331. Con los citados argumentos, este Organismo Nacional pudo confirmar lo expuesto por las personas agraviadas en su queja, relativo a la falta de atención por

parte de las personas servidoras públicas del INFONAVIT a su pretensión de que les entregaran su título de propiedad libre de gravamen.

332. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica V14 y V15.

- **Caso 15 de V16 (CNDH/4/2019/1051/Q).**

333. En el caso 15, SP1 informó mediante el oficio SGJ/GSDH/150/2019, de 29 de marzo de 2019, que AR2, comunicó el 22 de marzo de 2019, que el expediente de V16, fue turnado a la Delegación Regional del INFONAVIT en Coahuila, por lo que se encontraban en espera de la dictaminación de la cuenta, por lo que tan pronto tuvieran información la compartirían a esta Comisión Nacional, agregando que también el personal de la Coordinación General Jurídica solicitó al ANEC el expediente de V16, para saber si obra dentro del mismo, antecedente de escrituración.

334. No obstante, mediante el diverso oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 volvió a informar como única gestión para la atención del citado asunto que se solicitó al ANEC la confirmación de escrituras con motivo de los antecedentes enviados a ese Archivo.

335. De lo anteriormente expuesto se observó que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, data del [redacted], fecha en la que V16 [redacted] 15, que se le otorgó, [redacted] y los requerimientos de este Organismo Nacional, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social; aunado al estado de indefensión en el que deja a V16 al no ser claro en cuanto al problema y método de solución que se detectó para resolver su situación.

336. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica V16.

- **Caso 16 de V17 (CNDH/4/2019/1777/Q).**

337. Al igual que en el caso anterior, en el primer informe que SP3 rindió ante este Organismo Nacional mediante el oficio SGJ/GSDH/432/2019, de 7 de noviembre de 2019, expresó que el personal de la Coordinación General Jurídica del INFONAVIT requirió al ANEC el expediente de V17, para verificar si obra dentro del mismo, antecedente de escrituración y que la Gerencia de Titulación, indicó que se verificarían las acciones que se implementaron, con la finalidad de dictaminar dicho expediente y definir las líneas de acción a seguir, para la obtención de la escritura pública, de conformidad al "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007" con clave de identificación PR-SGJ-014, publicado el 11 de marzo de 2019,* sin proporcionar evidencia de esas gestiones.

338. Asimismo, mediante los diversos oficios SGJ/GDH/114/2022 y CGJ/GDH/143/2022, de 3 y 11 de febrero de 2022, SP5 manifestó que se había detectado que el crédito 16, era susceptible de regularización por la vía administrativa, es decir, que existía la posibilidad de gestionar la firma de la parte vendedora, por lo que realizarían un cronograma para la formalización de ese caso; manifestación de la que se observó que siendo una problemática que se resolvía con un trámite administrativo sin complejidad, ese Organismo Social omitió atender el presente asunto durante más de 20 años, sin que hasta la fecha de ese informe se tuviera una programación real del procedimiento para su atención.

339. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica V17.

- **Caso 17 de V18 (CNDH/4/2019/1840/Q).**

340. También en el caso 17, SP3 rindió un informe mediante el oficio SGJ/GSDH/437/2019, de 12 de noviembre de 2019, en el que reiteró las mismas acciones de investigación relativas a la solicitud que la Coordinación General Jurídica realizó al ANEC y que AR2 analizaría las acciones que se implementaron, con la finalidad de dictaminar dicho expediente y definir las líneas de acción a seguir, para la obtención de la escritura pública, de conformidad al "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007" con clave de identificación PR-SGJ-014, publicado el 11 de marzo de 2019.*

341. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que con relación a V18 existía un problema de "relotificación o subdivisión del terreno en el que se edificó el inmueble 17, por lo que se había planteado tal problemática a las autoridades registral y catastral a efecto de encontrar una solución administrativa.

342. De lo anteriormente expuesto se observó que la dilación administrativa que fue provocada por la citada autoridad, desde del año 2016, pues a la fecha de presentación de su queja V18 ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. 17, ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. .

343. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica V18.

- **Caso 18 de V19 (CNDH/4/2019/1181/Q).**

344. Respecto del caso 18, SP3 informó mediante los oficios CGJ/GSDH/344/2019 y CGJ/GSDH/434/2019, de 1 de octubre de 2019 y 7 de noviembre de 2019, respectivamente los términos y condiciones en los que se otorgó a V19 el crédito 18, así como su saldo hasta esa fecha, reconociendo que respecto de la

escrituración del inmueble 18, ese Instituto debía implementar el "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007*" el cual tenía por objeto gestionar la obtención y/o regularización de escrituras públicas y su inscripción en el Registro Público de la Propiedad respectivo, por lo que se había solicitado el expediente de V19 al ANEC, sin que se encontrara antecedente alguno de esa escritura.

345. Además, mediante los oficios SGJ/GDH/114/2022 y CGJ/GDH/148/2022, de 3 y 11 de febrero de 2022, respectivamente, SP5 precisó que la cuenta del crédito 18, no fue debidamente formalizado en el instrumento correspondiente al igual que otros casos, por lo que no era posible entregar el título de propiedad a V19, ya que no existía, argumentando que no correspondía a ese Instituto elaborar ese documento, sino al Notario Público que en su momento se le proporcionaron los recursos para ese efecto, razón por la que no era posible establecer un plazo con precisión de tiempo para su conclusión.

346. En consecuencia, se confirmó lo expresado por la agraviada en su escrito de queja, respecto de la falta de entrega de su primer testimonio de la escritura de su vivienda por parte de ese Organismo Social, advirtiéndose de los citados informes que debido al tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito el asunto se ha complicado, ya que no hay posibilidad de obtener la firma del vendedor del inmueble correspondiente, indicando además que debido a las múltiples gestiones e instancias involucradas para su atención no se contaba con un plazo preciso para su solución el cual podía ser de hasta 36 meses aproximadamente, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social.

347. Por lo que esta Comisión Nacional considera que se vulneraron los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica V19.

- **Caso 19 de V20 (CNDH/4/2019/1186/Q).**

348. En el caso 19 SP3 rindió ante este Organismo Nacional un primer informe mediante el oficio SGJ/GSDH/437/2019, de 12 de noviembre de 2019, en el que precisó que en el momento que recibió la queja de V20, la turnó a la Gerencia de Titulación para su atención, y se requirió al ANEC el expediente de V20, para saber si obraba dentro del mismo, antecedente de escrituración. Asimismo, refirió que AR2, destacó que verificaría las acciones que se implementaron en la Delegación Regional del INFONAVIT en Coahuila, con la finalidad de dictaminar dicho expediente y definir las líneas de acción a seguir, para la obtención de la escritura pública, de conformidad al "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007" con clave de identificación PR-SGJ-014, publicado el 11 de marzo de 2019.*

349. No obstante, mediante oficios SGJ/GDH/114/2022 y CGJ/GDH/142/2022, de 3 y 10 de febrero de 2022, SP5 confirmó que el caso 19, no era procedente entregar el título de propiedad a V20, toda vez que no fue formalizado ni inscrito en el RPPCC, por lo que no existía el instrumento, argumentando que no correspondía a ese Instituto elaborar ese documento, sino al Notario Público que en su momento se le proporcionaron los recursos para ese efecto, razón por la que no era posible establecer un plazo con precisión de tiempo para su conclusión.

350. En consecuencia, la citada persona servidora pública explicó que el asunto sería resuelto por la vía judicial; sin embargo, se observó contracción en los citados informes, ya que en el primero SP5 refirió que se contaba con la posibilidad de obtener la firma de la parte vendedora y en el segundo afirmó lo contrario, indicando que se asignaría al proveedor que realizaría el citado procedimiento, que permitiera obtener el título de propiedad a favor de V20.

351. De lo anteriormente expuesto se observa que efectivamente la autoridad, no proporcionó a V20 el título de propiedad del inmueble 19, que adquirió con el crédito 19, no obstante que desde el 15 de enero de 2015, en el Expediente Laboral 1 se emitió el laudo correspondiente, en donde la Junta Federal de Conciliación y

Arbitraje resolvió a favor de V20 que era la única y legitima beneficiaria de F1, condenando a dicho Instituto a la liberación del crédito 19, lo que constituye un incumplimiento por parte de referido Organismo Social; aunado al estado de indefensión en el que dejó durante seis años a V20 al no ser claro en cuanto al problema y método de solución que se detectó para resolver su situación durante ese tiempo sino hasta el año en curso.

352. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneraron los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica V20.

- **Caso 20 de V21 (CNDH/4/2019/2093/Q).**

353. En el caso 20, el 18 de febrero de 2019, se recibió el escrito de queja de V21, en el que precisó que, en el año 1996, adquirió el inmueble 20, asignándole el crédito 20 y que después de quedarse sin trabajo, acudió a INFONAVIT a solicitar se le otorgara una disminución al factor de pago, sin que le informaran si le podrían otorgarle una prórroga, por lo que investigó que la hipoteca nunca fue inscrita en el Registro Público de la Propiedad, ni se elaboró la escritura del inmueble.

354. En ese sentido la autoridad solo rindió un informe preliminar, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, en el que SP5 precisó que el presente caso sería asignado al proveedor que realizaba el procedimiento de carácter administrativo y/o judicial que permitiera obtener el título de propiedad a favor del acreditado manifestaciones con las que no se atendió lo requerido a esa autoridad mediante los oficios V4/15856, 23467, V4/36666, de 20 de marzo de 2019, 22 de abril de 2019 y 12 de julio de 2021, advirtiéndose, que esa autoridad hasta la fecha de su informe no tenía clara la vía o estrategia idónea para atender el asunto.

355. 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 humanos a la legalidad y seguridad jurídica de V21.

- **Caso 21 de V22 (CNDH/4/2019/2469/Q).**

356. En el informe que SP3 rindió ante este Organismo Nacional mediante el oficio SGJ/GSDH/43/2020, de 23 de enero de 2020, con relación al caso 21, destacó que se realizó la corrección del nombre de F2, indicando que requerían documentos de V22; sin embargo, hasta la fecha de la presente resolución, la autoridad no volvió a dar respuesta respecto de la resolución dada al asunto.

357. De lo anteriormente expuesto se observa que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, no obstante, los múltiples requerimientos que este Organismo Nacional formuló al INFONAVIT, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de aludido Organismo Social; aunado al estado de indefensión en el que deja a V22.

358. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica V22.

- **Caso 22 de V23 (CNDH/4/2019/4390/Q).**

359. Con relación al caso 22, SP3 informó mediante el oficio SGJ/GSDH/442/2019, de 12 de noviembre de 2019, que el asunto fue turnado a la Gerencia de Titulación e Información de ese Instituto para su atención, unidad administrativa que por su parte manifestó, que se verificarían las acciones que se implementaron por parte del personal de la Delegación Regional del Instituto en Coahuila, con la finalidad de dictaminar dicho expediente y definir las líneas de acción a seguir, para la obtención de la escritura pública, de conformidad al "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007" con clave de identificación PR-SGJ-014, publicado el 11 de marzo de 2019.*

360. No obstante, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 informó que con relación a V23 existía un problema de "relotificación o subdivisión del terreno en el que se edificó el inmueble 22, por lo que se había planteado tal

problemática a las autoridades registral y catastral a efecto de encontrar una solución administrativa.

361. Con las citadas respuestas, se confirmó que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, data del año 2005, fecha en la que V23 liquidó el crédito 22, sin que se le entregara su título de propiedad, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de referido Organismo Social.

362. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica V23.

- **Caso 23 de V24 (CNDH/4/2019/5028/Q).**

363. En el informe que SP3 rindió ante este Organismo Nacional mediante el oficio CGJ/GSDH/410/2019, de 1 de noviembre de 2019, como en el caso anterior, señaló que en cuanto recibieron la queja de V24, el 6 de agosto de 2019, la turnaron a la Gerencia de Titulación e Información de ese Instituto para su atención, unidad administrativa que por su parte manifestó, que se verificarían las acciones que se implementaron por parte del personal de la Delegación Regional del Instituto en Coahuila, por lo que también requirieron el expediente de V24 al ANEC.

364. Además, mediante oficios SGJ/GDH/114/2022 y CGJ/GDH/143/2022, de 3 y 11 de febrero de 2022, respectivamente, SP5 expuso que no era procedente entregar el título de propiedad a V24, toda vez que no fue formalizado ni inscrito en el RPPCC, por lo que no existía el instrumento, argumentando que no correspondía a ese Instituto elaborar ese documento, sino al Notario Público que en su momento se le proporcionaron los recursos para ese efecto, razón por la que el asunto sería resuelto por la vía judicial; sin embargo, se observó contradicción en el contenido de los referidos informes, ya que en el primero se señaló que se contaba con la posibilidad de obtener la firma de la parte vendedora y en el segundo indicó que no era así, por lo que se asignaría a los proveedores que realizaría el citado

procedimiento, que permitiera obtener el título de propiedad a favor de V24, indicando además que debido a las múltiples gestiones e instancias involucradas para su gestión no se contaba con un plazo preciso para su solución el cual podía ser de hasta 36 meses aproximadamente.

365. De las manifestaciones antes expuestas se confirma lo expuesto por la parte agraviada en cuanto a la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, ya que desde el año 2016, liquidó el crédito 23, sin que le entregaran su escritura ni le informaran el motivo de esa omisión, advirtiéndose que aún y cuando en el citado informe la autoridad manifiesta el procedimiento que se debe agotar, hasta la fecha del mismo, no se había tramitado, lo que impide incluso considerar un plazo para su solución.

366. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica V23.

- **Caso 24 de V25 (CNDH/4/2019/5199/Q)**

367. En el caso 24, el 20 de mayo de 2019, se recibió el escrito de queja, precisando de V25, en el que refirió que en el año de 1992 el INFONAVIT le otorgó el crédito 24, sin que se formalizara en Escritura Pública ese acto jurídico; no obstante que desde entonces lo solicitó en múltiples ocasiones a esa autoridad sin que le dieran respuesta a su pretensión.

368. Respecto del citado asunto, mediante oficios V4/49872 y V4/62549, de 9 de agosto y 26 de septiembre, ambos de 2019, respectivamente, así como en el diverso V4/36666 de 12 de julio de 20221, se notificó a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT la recepción de la queja y se requirió su informe; sin embargo, únicamente mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 informó que con relación a V25 existía un problema de “relotificación o subdivisión del terreno en el que se edificó el inmueble 24, por lo que se había

planteado tal problemática a las autoridades registral y catastral a efecto de encontrar una solución administrativa.

369. Por lo anterior, resultó evidente el desconocimiento por parte de ese Organismo Social de la problemática en concreto del citado caso, así como de la alternativa de solución, no obstante, el tiempo transcurrido desde el otorgamiento del respectivo crédito y de la liquidación del mismo, lo que acredita el incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social y por acreditada la violación a los derechos humanos a la legalidad y seguridad jurídica de V25.

- **Caso 25 de V26 (CNDH/4/2019/5820/Q).**

370. En el caso 25, el 4 de junio de 2019, se recibió la queja de V26, en la que expresó que aproximadamente hacía 3 años acudió a la Delegación Regional del INFONAVIT en torreón, Coahuila, para realizar el trámite de liberación de hipoteca del inmueble 25, que adquirió su padre F3, mediante el crédito 25, ya que había fallecido el 6 de febrero de 2016, sin que hasta ese momento le proporcionaran una solución.

371. Al igual que en el caso anterior, mediante oficio V4/51879 de 19 de agosto de 2019, así como con el diverso V4/36666 de 12 de julio de 20221, se notificó a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT la recepción de la queja y se requirió su informe, sin que se diera respuesta alguna al asunto, no obstante que en las mismas reuniones de trabajo que posteriormente se llevaron a cabo con las personas servidoras públicas adscritas a la Gerencia de Derechos Humanos de ese Organismo Social, en las que se expusieron los diversos asuntos que fueron acumulados al expediente CNDH/4/2018/2679/Q únicamente referían que solicitarían a las áreas involucradas de ese Instituto la información correspondiente, gestiones de las que nunca proporcionaron evidencia alguna.

372. 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 humanos a la legalidad y seguridad jurídica de V26.

- **Caso 26 de V27 (CNDH/4/2019/6162/Q).**

373. En el caso 26, el 21 de junio de 2019, se recibió la queja de V27 quien manifestó que en el año 1998 celebró contrato crédito hipotecario con el INFONAVIT, asignándole el crédito 26, el cual terminó de pagar en el año 2009 y no obstante que habían transcurrido más de 9 años ese Instituto era omiso en entregarle su título de propiedad.

374. Mediante oficios V/453141 y V4/59685 de 22 de agosto y 13 de septiembre, ambos de 2019, respectivamente, se requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe relativo a los hechos materia de la queja; sin embargo, esta Comisión Nacional únicamente recibió respuesta mediante el oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, en el que SP5 precisó que el presente caso sería solucionado a través de la vía judicial toda vez que no se contaba con la posibilidad de obtener la firma del título de propiedad de la parte vendedora.

375. De la citada información se observó que debido al tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito el asunto se ha complicado, ya que no hay posibilidad de obtener la firma del vendedor del inmueble correspondiente, sin que hasta la fecha del citado informe se hubiera iniciado el procedimiento legal correspondiente para atender tal omisión, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de ese Organismo Social.

376. 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 seguridad jurídica de V27.

- **Caso 27 de V28 (CNDH/4/2019/6467/Q).**

377. En el caso 27, la queja de V28, se recibió el 29 de mayo de 2019, en la que expresó que desde hacía 8 años solicitó la liberación del adeudo del crédito 27, por la causal de defunción, toda vez que se le designo como beneficiaria de los bienes de su hermano F4, solicitando al INFONAVIT la escritura del inmueble 27 y hasta esa fecha no era atendida su petición.

378. A efecto de recabar información del asunto, mediante oficio V4/53147 de 22 de agosto de 2019, se requirió a los Integrantes de la Comisión de Inconformidades del INFONAVIT un informe relativo a los hechos materia de la queja; sin embargo, esta Comisión Nacional únicamente recibió por mensaje electrónico del 9 de agosto de 2019, copia del oficio SGJ/CGJ/GSDH/253/2019, de 5 de agosto de 2019, que SP3 envió a AR7, en el que le manifiesta que derivado de la dilación en la atención de diversas quejas tramitadas en esta Comisión Nacional relativas al problema de falta de escrituración de las viviendas objeto de los créditos hipotecarios otorgados por ese Instituto entre los que se encontraba el caso de V28, le requería los avances en la atención de tales asuntos.

379. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 informó que con relación a V28 existía un problema de “relotificación o subdivisión del terreno en el que se edificó el inmueble 27, por lo que se había planteado tal problemática a las autoridades registral y catastral a efecto de encontrar una solución administrativa.

380. Por lo anterior, resultó evidente el desconocimiento por parte de ese Organismo Social de la problemática en concreto del caso, así como de la alternativa de solución, no obstante, el tiempo transcurrido desde el otorgamiento del respectivo crédito y de la liquidación del mismo, lo que acredita el incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social y acredita la violación a los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V28.

- **Caso 28 de V29 (CNDH/4/2019/7231/Q).**

381. Con relación al caso 28, en el informe que SP3 rindió ante este Organismo Nacional mediante el oficio CGJ/GSDH/14/2020, de 7 de enero de 2020, precisó que el asunto fue turnado a la Gerencia de Titulación e Investigación de ese Instituto, área que por su parte comunicó que implementarían las acciones pertinentes para obtener la escritura requerida, ya que se estaban definiendo las líneas de acción a seguir, para la obtención de ese documento, de conformidad al "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007" con clave de identificación PR-SGJ-014, publicado el 11 de marzo de 2019,* ya que del análisis realizado al expediente que se encontraba en el ANEC, se advirtió que no obraba antecedente de escrituración del inmueble 28.

382. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que el presente caso sería asignado al proveedor que realizaba el procedimiento de carácter administrativo y/o judicial que permitiera obtener el título de propiedad a favor del acreditado.

383. De la citada información se advirtió que esa autoridad hasta la fecha de su último informe no tenía clara la vía o estrategia idónea para atender el asunto.

384. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica V29.

- **Caso 29 de V30 (CNDH/4/2019/7233/Q).**

385. En atención a los requerimientos de información que este Organismo Nacional formuló al INFONAVIT respecto del caso 29, SP3, comunicó mediante el oficio CGJ/GSDH/390/2019, de 21 de octubre de 2019, que la petición de la agraviada había sido recibida el 27 de septiembre de 2019, por lo que fue asignada a la Subdirección General de Administración de Cartera y a la Gerencia de Titulación e

Información de ese Instituto y también se había solicitado al ANEC el expediente de V30, para su atención.

386. Asimismo, en el diverso oficio CGJ/GSDH/445/2019, de 12 de noviembre de 2019, SP3 informó que no se encontró antecedente de la escritura en el citado expediente, por lo que por su parte AR2, informó que verificaría las acciones implementadas por el personal de la Delegación Regional del INFONAVIT en Coahuila, con la finalidad de determinar dicho expediente y definir las "*líneas de acción a seguir*" para obtener el referido instrumento conforme el "*Procedimiento de Regularización de Escrituras 1972-2007"* con clave de identificación PR-SGJ-014, publicado el 11 de marzo de 2019.

387. Del contenido de los citados informes se corroboró que esa autoridad ha omitido la debida atención de V30, pues confirmó que nunca se inscribió en el RPPCC la escritura que debía amparar el crédito 29, ni se integró expediente alguno de ese acto jurídico, por todo lo expuesto, la Comisión Nacional encuentra vulnerado el a los derechos a la legalidad y seguridad jurídica en agravio de V30.

- **Caso 30 de V31 (CNDH/4/2019/7285/Q).**

388. En el caso 30, el 25 de julio de 2019, se recibió en este Organismo Nacional el escrito de V31 mediante el cual expresó que el 24 de mayo de 1993, adquirió el inmueble 30, mediante el crédito 30, que el INFONAVIT le otorgó; sin embargo, por un padecimiento que sufrió el Instituto Mexicano del Seguro Social determinó su invalidez total y permanente mediante el dictamen correspondiente del 2 de enero de 1998, por lo que en mayo de 1999, solicitó a ese Organismo Social la liberación de su adeudo, por lo que el personal del INFONAVIT le indicó volver en un año a recibir su escritura pública libre de gravamen, sin que hasta la presentación de su queja se le entregara, no obstante las múltiples ocasiones en que lo solicitó.

389. De las constancias se observa que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, no obstante, los múltiples requerimientos que se le

formularon a esa autoridad mediante oficio V4/36666 de 12 de julio de 20221, y en reuniones de trabajo que se llevaron a cabo con las personas servidoras públicas adscritas a la Gerencia de Derechos Humanos de ese Organismo Social, en las que se expusieron los diversos asuntos que fueron acumulados al expediente CNDH/4/2018/2679/Q entre los que estaba el caso 30, únicamente referían que solicitarían a las áreas involucradas de ese Instituto la información correspondiente, gestiones de las que nunca proporcionaron evidencia alguna.

390. 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 seguridad jurídica de V31.

- **Caso 31 de V32 (CNDH/4/2019/8214/Q).**

391. En el caso 31, el 20 de agosto de 2019, se recibió el escrito de V32 mediante el cual manifestó que en el año 1998 el INFONAVIT le otorgó el crédito 31, mismo que liquidó en el año 2009, acudiendo a dicho Instituto a solicitar la liberación de hipoteca y entrega de la escritura del inmueble 31, sin que se hayan resuelto el trámite que requirió.

392. De las constancias agregadas al expediente del caso 31 se observa que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, y que no obstante, los múltiples requerimientos que se le formularon a esa autoridad mediante oficio V4/36666 de 12 de julio de 2021, y en reuniones de trabajo que se llevaron a cabo con las personas servidoras públicas adscritas a la Gerencia de Derechos Humanos de ese Organismo Social, en las que se expusieron los diversos asuntos que fueron acumulados al expediente CNDH/4/2018/2679/Q entre los que estaba el caso 31, únicamente mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 informó que se solicitó al ANEC la confirmación de escrituras con motivo de los antecedentes enviados a ese Archivo.

393. Por lo anterior, resultó evidente el desconocimiento por parte de ese Organismo Social de la problemática en concreto del presente caso como de la alternativa de solución, por lo que resulta procedente tener por ciertos los hechos y por acreditada la violación a los derechos a la legalidad y seguridad jurídica de V32.

- **Caso 32 de V33 (CNDH/4/2019/829/Q).**

394. Con relación al caso 32, SP1 informó mediante el oficio SGJ/GSDH/149/2019, de 29 de marzo de 2019, que el 22 de marzo de 2019, AR2 comunicó que el expediente fue turnado a la Delegación Regional de ese Instituto en Coahuila, por lo que estaban a la espera del dictamen del mismo, y por su parte el personal de la Coordinación General Jurídica solicitó al ANEC el expediente de V33, para saber si obra dentro del mismo, antecedente de escrituración.

395. No obstante, mediante el diverso oficio SGJ/GDH/253/2021, de 11 de mayo de 2021, SP4, manifestó que debido a la petición de V33, la Gerencia de Regularización de Escrituras del INFONAVIT, comunicó que el 19 de junio de 2020, SP7, llevó a cabo una reunión de trabajo con V33, respecto de la cual se firmó la minuta que adjuntó a ese informe, ocasión en la que se le requirieron al agraviado diversos documentos y se le solicitó información de la parte vendedora del inmueble 32, así como de los antecedentes registrales de la vivienda, ante el RPPCC para escriturarla a su favor, o bien demandar la escrituración.

396. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que el presente caso sería solucionado a través de la vía judicial toda vez que no se contaba con la posibilidad de obtener la firma del título de propiedad de la parte vendedora.

397. De lo anteriormente expuesto se observa que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, data del año 1998, fecha en la que V33 ejerció el crédito 32, ya que omitió realizar y formalizar tanto el otorgamiento del referido crédito como el registro correspondiente de la hipoteca que otorgó ante la autoridad

registral, con lo que se le priva de la certeza jurídica de su propiedad ya que debía liberarse de ese gravamen una vez liquidado, lo cual sucedió en el año 2009, advirtiéndose de sus informes que deja a cargo del agraviado las gestiones que le correspondían realizar desde el otorgamiento, relativas a indagar los antecedentes registrales, localizar al vendedor y en su caso demandar la escrituración, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social; aunado al estado de indefensión en el que deja a V33 al no dejarle la carga de la prueba y la solución de su asunto.

398. Por estas razones, la Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica V33.

- **Caso 33 de V34 (CNDH/4/2019/8333/Q).**

399. Respecto del caso 33, SP3 manifestó mediante el oficio SGJ/GSDH/506/2019, de 30 de diciembre de 2019, que recibieron la petición del V34 el 16 de diciembre de 2019, por lo que la turnó a la Gerencia de Titulación e Información para su atención y mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que el presente caso sería asignado al proveedor que realizaba el procedimiento de carácter administrativo y/o judicial que permitiera obtener el título de propiedad a favor del acreditado.

400. En razón de lo anterior se confirmó lo expuesto por V34, en relación a la falta de atención a su pretensión de obtener la escritura pública de su vivienda, aunado a que esa autoridad hasta la fecha de su último informe no tenía clara la vía o estrategia idónea para atender el asunto, por lo que esta Comisión Nacional considera que el citado Organismo Social vulneró los derechos humanos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V34.

- **Casos 34, 35, 36, de V35, V36, V37, V38, y V39. (Folios 113829/2019, 117537/2019 y 113826/2019)**

401. En los casos 34, 35, 36, la autoridad fue omisa en rendir su informe, sin justificación alguna, no obstante que se le hizo de conocimiento de los escritos de queja recibidos ante esta CNDH mediante los oficios V4/36666 y V4V4/09408 de 12 de julio de 2021 y 24 de febrero de 2022, y en reuniones de trabajo que se llevaron a cabo con las personas servidoras públicas adscritas a la Gerencia de Derechos Humanos de ese Organismo Social, en las que se expusieron los diversos asuntos que fueron acumulados al expediente CNDH/4/2018/2679/Q entre los que estaban los citados casos, únicamente referían que solicitarían a las áreas involucradas de ese Instituto la información correspondiente, gestiones de las que nunca proporcionaron evidencia alguna.

402. Por lo que lo procedente es tener por cierto los hechos, conforme al artículo 38, segundo párrafo, de la Ley de esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos y por acreditada la violación a los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V35, V36 y V37.

- **Casos 37 y 38 de V38 y V39. (Folios 113828/2019, 8488/2020)**

403. En los casos 37 y 38 mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 informó que respecto de V38 se solicitó al ANEC la confirmación de escrituras con motivo de los antecedentes enviados a ese Archivo y con relación a V39 existía un problema de “relotificación o subdivisión de los terrenos en los que se edificaron los inmuebles 37 y 38, por lo que se había planteado tal problemática a las autoridades registral y catastral a efecto de encontrar una solución administrativa.

404. Por lo anterior, resultó evidente el desconocimiento por parte de ese Organismo Social de la problemática en concreto de ambos casos, así como de la alternativa de solución, no obstante, el tiempo transcurrido desde el otorgamiento

de los respectivos créditos y de la liquidación de los mismos, lo que acredita el incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de ese Organismo Social y acredita la violación a los derechos a la legalidad y a la seguridad jurídica de V38 y V39.

- **Caso 39 de V40 (CNDH/4/2021/581/Q).**

405. En el escrito de queja que V40, presentó a través del administrador de quejas de esta Comisión Nacional el 14 de diciembre de 2020, misma que ratificó el 12 de enero de 2021, manifestó que en el año 2005, liquidó el crédito 39, por lo que en esa fecha acudió a las oficinas de ese Instituto para realizar los trámites de liberación de hipoteca percatándose que en ningún momento se inscribió la referida hipoteca ante el RPPCC, por lo que incluso se encontró impedido de realizar el trámite de escrituración por su cuenta.

406. En razón de lo anterior, este Organismo Nacional inició el trámite de la referida queja, requiriendo el informe correspondiente de los hechos materia de la misma al citado Instituto en respuesta, mediante oficio SGJ/GDH/923/2021, recibido en este Organismo Nacional el 3 de diciembre de 2021, SP5, manifestó que para poder dar respuesta y atención fundada a los diversos asuntos que esta Comisión Nacional le solicitaba a ese Organismo Social era necesario que se le proporcionaran datos específicos de las personas peticionarias, tales como números de crédito, números de seguridad social, entre otros datos, ya que así lo requerían *"las áreas dueñas de negocio",* por lo que mediante mensaje electrónico del 12 de enero de 2022, se le reenvió a la citada persona servidora pública los datos requeridos del caso 39.

407. En consecuencia, mediante oficio SGJ/GDH/923/2021, de 26 de enero de 2022, SP5, rindió el informe solicitado, manifestando que el 21 de enero de 2022, la Delegación Regional de Durango a través de su Gerente de Servicios Jurídicos mediante oficio XIV/ASJ/008/2022, el cual no adjuntó al citado informe, refirió que el inmueble 39, que adquirió V40, mediante el crédito 39, formaba parte de un conjunto de condominios edificados a través de una alianza entre el Consejo

Promotor para el Desarrollo de las Reservas Territoriales de Torreón, Coahuila (COPRODER) organismo descentralizado de la administración municipal de esa localidad quien era el titular registral de los predios, con la Empresa 2, la cual realizó la edificación de las viviendas. Agregó que, no obstante, el régimen en condominio sobre la manzana en la que se encontraba el inmueble 39 nunca fue inscrito en el RPPCC.

408. Además, SP5 enfatizó que el INFONAVIT financiaba la adquisición de las viviendas a través del otorgamiento de créditos, de manera que no se encontraba legitimado para realizar la inscripción de régimen de condominio en los términos del Reglamento de Desarrollo Urbano, Zonificación, Uso de Suelo y Construcción del Municipio de Torreón, Coahuila, las cuales correspondían a quien presenta el proyecto de urbanización.

409. No obstante, la referida persona servidora pública reconoció que la entrega de escritura no se encontraba condicionada al pago del crédito otorgado, ya que ese instrumento debía elaborarse e inscribirse desde un inicio, ya que contenía la formalización de la compraventa, acto celebrado entre el trabajador y el titular registral y el otorgamiento de crédito con constitución de garantía hipotecaria, acto jurídico celebrado entre el trabajador y ese Instituto, razón por la cual y debido a que la escritura del inmueble 39 no fue elaborada en su oportunidad, formaba parte del universo de casos denominado *"Rezago Histórico 1972-2007"* sobre los cuales el INFONAVIT había implementado distintas estrategias para abatirlo.

410. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que el presente caso sería asignado al proveedor que realizaba el procedimiento de carácter administrativo y/o judicial que permitiera obtener el título de propiedad a favor del acreditado.

411. De la citadas respuesta resultó evidente que en el caso 39 no obstante el tiempo transcurrido desde el 8 de enero de 2021, fecha en que se requirió por primera vez a SP4, la información del citado asunto, adjuntando copia de la queja

del agraviado en la cual constaba la información requerida por SP5, hasta el 3 diciembre de 2021, día en que presentaron el aludido oficio, ese Organismo Social no informó del referido impedimento sino hasta después de 11 meses de trámite del asunto, no obstante, las diversas ocasiones en las que se le requirió exponer su imposibilidad para atender los requerimientos de esta Comisión Nacional, aunado a que esa autoridad hasta la fecha de su último informe no tenía clara la vía o estrategia idónea para atender el asunto.

412. De lo anteriormente expuesto se observa que la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, no obstante, el tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito 39, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de dicho Organismo Social; aunado al estado de indefensión en el que deja a V40 al no ser claro en cuanto al problema y método de solución que se detectó para resolver su situación.

413. Por lo anterior, lo procedente es tener por ciertos los hechos y por acreditada la violación los derechos humanos a la legalidad y seguridad jurídica de V40.

- **Caso 40 de V41 (CNDH/4/2021/657/Q).**

414. En el caso 40, de las constancias que V41, adjuntó a su escrito de queja se pudo corroborar que el 19 de agosto de 1994, el INFONAVIT otorgó a F5, el crédito 40, con el cual adquirió una vivienda en Torreón, Coahuila, [redacted] ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., por lo que V41, informó de ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. [redacted], tramitó un juicio laboral el cual se ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., ordenando al INFONAVIT escriturar el inmueble 40, a su nombre, advirtiéndose que si bien el citado Organismo Social en cumplimiento al citado laudo celebró un contrato privado de adjudicación por defunción; sin embargo, la agraviada verificó que en ningún momento se inscribió ante el RPPCC el título de propiedad, lo que le impidió enajenar la vivienda.

415. Con el propósito de conocer los antecedentes del asunto ante el INFONAVIT, se inició la investigación de la citada queja agotando el procedimiento correspondiente, mediante requerimientos de información que se enviaron a ese Organismo Social mediante oficios V4/5104 de 24 de febrero de 2021 y V4/36649 de 12 de julio de 2021, así como en las múltiples reuniones y comunicaciones que por correo electrónico y llamadas telefónicas se sostuvo con las personas servidoras públicas de la Gerencia de Derechos Humanos de ese Instituto, en las que se proporcionaron los datos de identificación y localización de la agraviada y su cónyuge, sin que se recibiera respuesta a los cuestionamientos que se le formularon a esa autoridad.

416. Al igual que en el caso 39, se recibió copia del oficio SGJ/GDH/923/2021, recibido en este Organismo Nacional el 3 de diciembre de 2021, en el que SP5, requirió información para identificar el asunto, petición que fue atendida mediante correo electrónico de 12 de enero del año en curso; sin embargo, no se recibió mayor información al respecto.

417. Además, mediante oficio SGJ/GDH/114/2022 de 3 de febrero de 2022, SP5 precisó que el presente caso sería asignado al proveedor que realizaba el procedimiento de carácter administrativo y/o judicial que permitiera obtener el título de propiedad a favor del acreditado.

418. En consecuencia, en el caso 40, también resultó evidente la dilación administrativa que fue provocada por la propia autoridad, no obstante, los requerimientos que V41 y esta Comisión Nacional le formularon, lo que constituye un incumplimiento en el deber de debida diligencia administrativa de las personas servidoras públicas del INFONAVIT; aunado al estado de indefensión en el que deja a V41 ELIMINADO: Narración de ELIMINADO: Narración de F5 y ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP., ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP. ELIMINADO: Narración de hechos. Art. 113 Fracc. I de la LGTAIP..

419. 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 seguridad jurídica de V41.

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

420. Del análisis e investigación realizada por este Organismo Nacional para la integración de los 40 casos antes descritos, se observó una evidente omisión por parte de diversas personas servidoras públicas del INFONAVIT en quienes recaía la atención de los citados asuntos conforme a las obligaciones y atribuciones establecidas en el EOINFONAVIT, tal es el caso de AR1 y AR2 quienes conforme a las funciones que han desempeñado al estar al frente de la Gerente de Titulación e Información de la Secretaría General y Jurídica del INFONAVIT conforme al artículo 14 fracción III, del aludido ordenamiento legal como unidad administrativa de la referida Secretaría debían "*Revisar y, en su caso, autorizar los contratos de crédito y los procesos de titulación, vigilando la inscripción de las escrituras respectivas en los registros públicos de la propiedad, así como la integración de los expedientes de crédito con relación a aspectos jurídicos*", pues como se pudo observar de la narrativa de casa uno de los informes rendidos por las personas servidoras públicas de la Gerencia de Derechos Humanos de ese Instituto, desde el inicio de las quejas se les requirió informar los avances y alternativas de solución para los citados casos, sin que conforme a sus facultades emitieran ni ejecutaran acciones tendientes a resolver tales problemáticas.

421. Asimismo, 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 EOINFONAVIT,

la Subdirección General de Crédito actualmente a cargo de AR5 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".*

422. Además, la citada Subdirección General de Crédito, con fundamento en el artículo 47 del reglamento, 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)

423. Por su parte AR6, en su calidad de Subdirector 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, sin que se observara gestión alguna por parte de AR6, encaminada al cumplimiento de dicha función para la atención de los casos expuestos en la presente recomendación.

424. 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. En consecuencia, este Organismo Nacional advirtió que AR3, es el actual Delegado Regional del INFONAVIT en Coahuila, cuyas omisiones resultaron evidentes en la gestión y resolución de los 41 casos antes expuestos, pues no acreditó con documento alguno las instrucciones de coordinación que debía ejecutar para que las personas servidoras públicas adscritas a esa Delegación realizaran las actividades necesarias para que se escrituraran las respectivas viviendas.

425. Para ese efecto, el citado Delegado Regional tiene a su cargo un Gerente de Crédito quien de conformidad con el artículo 14 fracciones I, III, IV, XI, XII de los referidos Lineamientos tenía 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)

426. Asimismo, en la estructura orgánica de las Delegaciones Regionales se encuentran los Gerentes de Servicios Jurídicos, figura jurídica que para efectos del presente asunto recae en AR4, quien 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, tiene 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.

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

428. 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 por ser personas mayores [14].

429. 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.

V. Responsabilidad de las personas servidoras públicas.

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

[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".*

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.

431. 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, al no realizar las inscripciones correspondientes de tales hipotecas y formalizar los aludidos contratos de otorgamiento en el instrumento notarial pertinente.

432. 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)

433. 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 sus derechos humanos a la seguridad jurídica y a la legalidad de las misma, agravio que también incidió en sus familiares como en el caso de V20, V22, V26, V28 y V41 [redacted] F1, F2, F3, F4 y F5 [redacted] respectivamente, fueron los acreditados [redacted] F1 y F5 [redacted], y en el caso de F1, F2, F3, y F4 [redacted] [redacted].

VI. Reparación Integral del daño.

434. En términos de los artículos 1º, 2º, fracción I, 7°, 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 y V41 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.

435. 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, 7, 8, 9, 10, 11, 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 y 40 para garantizar el derecho a la legalidad y seguridad jurídica de las víctimas.

a) Medidas de Compensación.

436. 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.

437. 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.

438. 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 la Contraloría Interna en el INFONAVIT para la integración e investigación de la queja administrativa que este Organismo Nacional presentara respecto de los actos irregulares de AR1, AR2, AR3, AR4, AR5, AR6 y AR7 que fueron acreditados en la presente Recomendación, 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.

c) Medidas de no repetición.

439. 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 Delegación Regional del INFONAVIT en el Estado de Coahuila 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 de escrituras 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 Delegación Regional del INFONAVIT en el Estado de Coahuila y de las oficinas de ese Organismo Social en esta Ciudad de México.

440. 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.

441. 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.

442. 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.

443. 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.

444. 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.

445. 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.

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

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se instruya, a quien corresponda, a fin de que, en un plazo breve, finalizar los procedimientos, gestiones y acciones necesarias para que se regularicen y escrituren los inmuebles 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 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, así como el 40, y se envíen a este Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

SEGUNDA. Se colabore ampliamente con la Contraloría Interna en el INFONAVIT para la integración e investigación de la queja administrativa que este Organismo Nacional presentara respecto de los actos irregulares de AR1, AR2, AR3, AR4, AR5, AR6 y AR7 que fueron acreditados en la presente Recomendación; y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

TERCERA. Se diseñe e imparta, en el 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. Dichos cursos deberán ser impartidos por personal especializado y dirigido a personas servidoras públicas en la Delegación Regional del INFONAVIT en el Estado de Coahuila y en las oficinas centrales de ese Instituto en esta Ciudad de México que tienen funciones relacionadas con la escrituración de los bienes inmuebles materia de la presente resolución; y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

CUARTA. Se instruya a quien corresponda para el establecimiento de calendarios de seguimiento del proceso de escrituración de los 40 inmuebles objeto de la presente Recomendación y una vez realizado lo anterior, se deberá hacer del conocimiento de las víctimas; y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

QUINTA. Se giren las instrucciones a quien corresponda para que se emita una circular a todos los Personas servidoras públicas del INFONAVIT de la Delegación Regional del INFONAVIT en el Estado de Coahuila, 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.

SEXTA. 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 y V41 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 en el procedimiento de escrituración de sus viviendas objeto de la presente Recomendación; y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

SEPTIMA. 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.

447. 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.

448. 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.

449. 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.

450. 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