



Comisión Nacional de los Derechos Humanos México

SÍNTESIS

- 1. El 25 de junio de 2009, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) otorgó a V1 una pensión por jubilación, en términos de lo dispuesto en el artículo Décimo Transitorio, fracción I, inciso a), de la Ley de ese Instituto. Dicha pensión le fue concedida de manera retroactiva al mes de enero de ese año, por lo que recibió la cantidad de \$99,269.52 (Noventa y nueve mil doscientos sesenta y nueve pesos 52/100 M. N.).*
- 2. Posteriormente, V1 recibió los pagos referidos a los meses de julio y agosto de 2009; sin embargo, al mes siguiente le fue suspendido el depósito, sin notificación previa por parte del ISSSTE, y así los subsecuentes meses de octubre y noviembre. En virtud de ello, el 9 de diciembre de ese año, la víctima presentó un escrito ante el Director de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales de ese Instituto, con el objetivo de regularizar los pagos omitidos, sin obtener respuesta.*
- 3. El 24 de febrero de 2010, V1 presentó un escrito de queja ante esta Comisión Nacional, radicándose con el número de expediente CNDH/1/2010/1294/Q. El 14 de diciembre de 2010, realizada la investigación respectiva y toda vez que se acreditaron violaciones a los derechos a la seguridad jurídica, a la legalidad y de petición, derivadas de actos y omisiones contrarios a la administración pública, así como por no dar respuesta en término breve a la petición formulada en ejercicio de su derecho, todas atribuibles a servidores públicos del ISSSTE, se propuso al entonces encargado de la Dirección General de ese Instituto conciliar el asunto, propuesta que si bien en su momento fue aceptada, no se cumplió, lo que motivó, la reapertura del caso bajo el número CNDH/1/2012/5564/Q.*

Observaciones

- 4. El 14 de diciembre de 2010, este Organismo Nacional propuso al encargado de la Dirección General del ISSSTE conciliar el caso de V1, ya que el 25 de junio de 2009 dicho Instituto le otorgó una pensión por jubilación retroactiva al 1 de enero de ese año, pero en septiembre del año mencionado, sin notificación alguna, le fue suspendida. Ello motivó que el 9 de diciembre de 2009 la víctima solicitara por escrito al entonces Director de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales la regularización de sus pagos, sin que obtuviera respuesta.*

5. *En el informe del 6 de mayo de 2010, suscrito por AR1, entonces jefa del Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Delegación Regional Oriente del ISSSTE en el Distrito Federal, manifestó que el 20 de marzo de 2009 V1 había solicitado una Pensión Directa en términos del Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE. El 13 de mayo de ese año, dicho instituto determinó otorgarle la pensión por jubilación solicitada, así como el pago de la cantidad de \$99,269.52 (Noventa y nueve mil doscientos sesenta y nueve pesos 52/100 M. N.), por concepto de liquidación de primer pago.*
6. *AR1 informó que la suspensión del pago había obedecido a que el 4 de agosto de 2009 la víctima se había presentado a solicitar una pensión de las denominadas "por cuenta individual", la cual, según lo señaló, no era posible otorgarle debido a que anteriormente ya se le había entregado otra en términos de lo dispuesto en el artículo Décimo Transitorio, y que, en consecuencia, lo que procedía era realizar un cambio, para lo cual era necesario que V1 reintegrara las cantidades liquidadas, que a esa fecha ascendían a \$136,020.00 (Ciento treinta y seis mil veinte pesos 00/100 M. N.). AR1 agregó que hasta esa fecha V1 no había cubierto el adeudo que tenía con el ISSSTE, y que por ello aún no se le había concedido el beneficio que eligió el 4 de agosto de 2009.*
7. *Esta Comisión Nacional, en la propuesta de conciliación, evidenció que a V1 le fue suspendido el pago de su pensión a partir de septiembre de 2009, y que el ISSSTE no acreditó que el 4 de agosto de ese año la víctima hubiera solicitado una pensión por cuenta individual; por el contrario, con informes posteriores se advirtió que dicha circunstancia manifestada por AR1 resultaba inexacta y que sólo constituyó un argumento para justificar la suspensión del pago de la pensión a la víctima.*
8. *Del informe emitido por AR1 destacó el citatorio del 3 de mayo de 2010, en virtud de que con éste se advirtió que el primer contacto que el personal del ISSSTE tuvo con la víctima, desde que presentó su inconformidad, el 9 de diciembre de 2009, a AR2, entonces Director de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales del ISSSTE, transcurrieron más de cinco meses. Fue hasta el 31 de mayo que, mediante un oficio suscrito por AR1, se dio contestación, transgrediendo así su derecho a recibir una respuesta puntual, debidamente fundada y motivada, de conformidad con el artículo 8o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.*
9. *Además, no pasó desapercibido el hecho de que en la información enviada por el ISSSTE se observaron diversas irregularidades, consistentes en las circunstancias argumentadas para justificar la suspensión del pago de la pensión a V1. AR1 realizó manifestaciones inexactas, al señalar que la suspensión del pago de la pensión de V1 había obedecido a que, no obstante habersele otorgado la pensión jubilatoria, en términos del artículo Décimo Transitorio, fracción I, inciso a), el 4 de agosto de 2009, la víctima acudió a solicitar una pensión por cuenta individual, y que para acceder a ese beneficio debería cubrir el adeudo que tenía con el Instituto por la suma de \$136,020.00 (Ciento treinta y seis mil veinte pesos 00/100 M. N.); debiendo resaltar que en ningún momento antes del 31 de mayo de 2010 se hubiera prevenido a V1 de tal circunstancia, no obstante que la supuesta solicitud de pensión por cuenta individual la realizó desde el 4 de agosto de 2009.*

10. *A mayor abundamiento, en el oficio del 24 de mayo de 2010, suscrito por AR3, Subdirector de Pensiones del ISSSTE, se informó que “erróneamente” se otorgó a V1 la concesión de pensión por jubilación bajo el régimen Décimo Transitorio, puesto que la víctima durante el proceso de elección optó por la modalidad de “régimen ordinario”. Además, en el oficio del 10 de agosto de 2010, suscrito por AR1, ésta señaló que dejaba constancia de que V1 había elegido su pensión de conformidad con el Reglamento para el Ejercicio del Derecho de Opción que Tienen los Trabajadores de conformidad con los Artículos Quinto y Séptimo Transitorios del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, haciendo énfasis en que el artículo 3 del mencionado reglamento disponía que la elección que realizaran los trabajadores sería definitiva, irrenunciable y no podría modificarse.*
11. *En suma, la Comisión Nacional, en su propuesta de conciliación, advirtió con relación al caso de V1: 1) falta de probidad de AR1, en la rendición de los informes remitidos; 2) que el ISSSTE admitió que derivado de un error se le había otorgado a V1 la concesión de pensión por jubilación en términos de lo dispuesto en el artículo Décimo Transitorio, fracción I, inciso a), siendo que en el proceso de elección optó por la acreditación de los Bonos de Pensión en Cuentas Individuales; 3) que al percatarse del error cometido se suspendió el pago de la pensión a V1; 4) no se acreditó que se le hayan comunicado a V1, de manera fundada y motivada, las causas reales por las cuales le fue suspendido el pago de su pensión; 5) que derivado de la actividad administrativa irregular y del equívoco en que incurrió el personal del ISSSTE, a V1 se le colocó en un plano de “deudora” ante ese Instituto, y 6) que al recibir la víctima el último pago de la pensión (agosto de 2009), se requirió la devolución de \$136,020.00 (Ciento treinta y seis mil veinte pesos 00/100 M. N.), hasta ocho meses después, para estar en posibilidad de tramitar la pensión que eligió.*
12. *La Comisión Nacional observó que las irregularidades administrativas atribuibles a personal del ISSSTE causaron un agravio a la víctima, quien sin tener la obligación jurídica de soportarlo, fue colocada en calidad deudora, bajo la exigencia de que en caso de que no efectuara un pago por \$136,020.00 (Ciento treinta y seis mil veinte pesos 00/100 M. N.), no se daría trámite a la pensión que le correspondía. Por ello, en la propuesta de conciliación se hizo patente la necesidad de reconocer los derechos a la seguridad jurídica y a la legalidad que tiene todo gobernado y que puede hacer valer ante cualquier agravio ocasionado por el Estado, y que, en el caso concreto, personal del ISSSTE, con sus actos y omisiones contrarios a la administración pública, los vulneró, perjudicando a V1, dejando de observar, además, los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.*
13. *Además, AR3 reconoció que existió un error inimputable a V1, con respecto a la concesión de su pensión, por lo que este Organismo Nacional solicitó al Instituto que el pago de lo indebido ahora atribuido a la víctima se subsanara sin necesidad de que ésta devolviera en un solo pago toda la cantidad, y que por ello se buscaran otras vías administrativas para que la cuantificación y deducción de los montos derivados del pago indebido se fueran descontando de la concesión de pensión con que V1 fuera beneficiada.*
14. *Al respecto, el artículo 51 de la Ley del ISSSTE establece que es nula toda enajenación, cesión o gravamen de las pensiones previstas en la misma, indicando que las pensiones devengadas o futuras son inembargables y sólo*

serán afectadas para hacer efectiva la obligación de alimentos o exigir adeudos con el Instituto con motivo de la aplicación de su ley; en tal sentido, escapó a toda lógica jurídica el hecho de que los servidores públicos del Instituto, involucrados en el error o irregularidad cometido, pretendieran atribuirle el carácter de “deudora” a la víctima y, además, condicionaran el trámite de su pensión a la devolución de la cantidad de dinero que se le entregó como pago por la pensión jubilatoria de los meses de enero a agosto de 2009, máxime que V1 en ningún momento adquirió una deuda con el Instituto con motivo de la aplicación de la ley, es decir, bajo la hipótesis de una prestación o un servicio otorgado por el Instituto, por lo cual no tenía por qué verse afectada.

- 15. En ese contexto, esta Comisión Nacional observó que era urgente que el ISSSTE proveyera lo necesario para que a la víctima se le resolviera de manera inmediata lo concerniente a la pensión que le corresponde, en el entendido que la misma se otorgara sin condicionamiento alguno, puesto que quedó probado que sin obligación jurídica de soportarlo, sufrió un grave perjuicio como consecuencia de la actividad administrativa irregular de servidores públicos de ese Instituto, y que se agravó más ante la exigencia a la que se ha hecho referencia en este documento.*
- 16. Por lo expuesto, esta Comisión Nacional reitera lo señalado en la propuesta de conciliación emitida el 14 de diciembre de 2010, en el sentido de que personal del ISSSTE vulneró los derechos a la seguridad jurídica, a la legalidad y de petición en agravio de V1.*
- 17. Ahora bien, respecto del incumplimiento de la conciliación por parte del ISSSTE, es importante precisar que mediante un oficio del 17 de febrero de 2011 se informó que se aceptaba la mencionada propuesta. Por ello, y a in de dar seguimiento a las acciones implementadas para el cumplimiento, se realizaron diversos requerimientos de información y diligencias respectivas. A través del oficio SP/04309/2011, del 6 del mes y año citados, suscrito por AR3, se instruyó al Delegado Regional en la Zona Oriente que se diera continuidad al trámite de la solicitud de pensión por cuenta individual de V1, así como que se resolviera de manera inmediata y conforme a Derecho, en el entendido de que, de resultar procedente su otorgamiento, se hiciera sin condicionamiento alguno.*
- 18. Asimismo, se giraron instrucciones a in de que V1 acudiera a ese Instituto, con objeto de que fuera informada respecto de la situación que guardaba su caso y se le requiriera el pago del adeudo correspondiente, celebrando para ello un convenio en el que se estipulara que el adeudo sería cubierto en una sola exhibición o bien varias mensualidades que nunca podrían ser inferiores al tiempo durante el cual la víctima recibió el pago indebido de la pensión.*
- 19. Con relación al tercer punto de la conciliación, mediante un oficio del 11 de enero de 2012, el Jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolso del ISSSTE remitió un oficio del 12 de octubre de 2011, en el que la titular del Área de Quejas del Órgano Interno de Control en ese Instituto informó que con motivo de la vista que se dio en torno al caso se inició el Procedimiento Administrativo No. 1.*
- 20. Ante la falta de evidencias que permitieran acreditar el cumplimiento de la conciliación, se celebró una reunión con el Jefe de Servicios de la Coordinación Ejecutiva de ese Instituto, en la que se le manifestaron los alcances de las respuestas y sobre la necesidad de que se cumpliera en su totalidad la pro-puesta de conciliación, situación por la que el citado servidor público señaló que se comprometía a acordarlo y que informaría su determinación.*

21. Sin embargo, respecto del primero y segundo puntos conciliatorios, el jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolso del ISSSTE, a través de un oficio del 14 de marzo de 2012, remitió el diverso del 14 de febrero del año citado, en el que el Subdelegado de Prestaciones de la Delegación Regional Oriente de ese Instituto precisó que V1 actuó de manera dolosa al señalar que elegía el régimen del artículo Décimo Transitorio, siendo que con antelación optó por el régimen de cuenta individual, por lo que se estaba en espera de que cubriera el adeudo para otorgarle la pensión, pues de lo contrario el sistema institucional no admitiría el ingreso de nuevos datos relativos a la pensión por cuenta individual.
22. De igual manera, en dicho informe, el Subdelegado de Prestaciones de la Delegación Regional Oriente del ISSSTE señaló que se encontraba pendiente la opinión autorizada del Subdirector de Pensiones de dicho Instituto, relativa a la implementación de mecanismos para que V1 cubriera el adeudo que tenía con el Instituto.
23. Además, a través de un oficio del 31 de julio de 2012, el jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolso del ISSSTE anexó un similar del 18 de junio del año mencionado, en el que el titular del Área de Quejas Zona Norte-Oriente del Órgano Interno de Control en ese Instituto informó que el Procedimiento Administrativo No. 1 había sido concluido, en virtud de que no se encontraron elementos de los cuales se desprendieran infracciones al artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, por parte de personal adscrito a la Delegación Regional Oriente del ISSSTE; no obstante, indicó que se dio vista al Área de Quejas, por lo que hacía a la actuación de AR2.
24. No obstante los múltiples esfuerzos de este Organismo Nacional para que el ISSSTE cumpliera con el compromiso asumido, al no obtenerse una respuesta positiva se acordó la reapertura del caso, iniciándose el expediente CNDH/1/2012/5564/Q.
25. Por lo anterior, y en atención a la solicitud de informes de este Organismo Nacional, mediante un oficio del 17 de septiembre de 2012 (sic), el jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolso del ISSSTE envió un diverso del 16 de octubre de ese año, suscrito por el Subdelegado de Prestaciones de la Delegación Regional Oriente de ese Instituto, en el que insistió en que V1 debería regresar al Instituto \$136,020.00 (Ciento treinta y seis mil veinte pesos 00/100 M. N.), para estar en posibilidad de dar curso a la pensión de bono de cuenta individual que eligió, y que no existía cuerpo normativo que facultara a servidor público alguno de ese Instituto a realizar lo estipulado en el segundo punto de la conciliación.
26. En este contexto, para esta Comisión Nacional los servidores públicos del ISSSTE, con su desinterés, evidenciaron una falta de colaboración y compromiso con el sistema de protección no jurisdiccional de los Derechos Humanos, impidiendo que se protegiera a V1 contra actos ilegales, así como que se respetaran y preservaran sus derechos, máxime que el artículo 55, fracción XXIII, del Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establece que son funciones de la Secretaría General recibir, procesar, encauzar y dar seguimiento, hasta su solución, a las Recomendaciones y conciliaciones que emita este Organismo Nacional respecto del otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios.

Recomendaciones

PRIMERA. *Se realicen los trámites administrativos respectivos para que a V1 le sea otorgada la pensión que conforme a Derecho corresponda.*

SEGUNDA. *Toda vez que la prestación de seguridad social que le fue otorgada a V1 y que posteriormente se le canceló, así como los montos de la misma que se le pagaron y de lo cual se le requirió su devolución, derivó de un error administrativo generado por el o las áreas involucradas del Instituto, se giren instrucciones a in de que se subsane el mismo sin necesidad de que ésta tenga que efectuar la devolución de las cantidades cobradas en una sola exhibición, debiéndose buscar las vías administrativas idóneas para que, en su caso, la cuantificación y deducción de los montos derivados del pago indebido realizado se descuenten de la concesión de pensión con que ésta sea beneficiada.*

TERCERA. *Se diseñen e impartan programas integrales de capacitación y formación en materia de Derechos Humanos, dirigidos a servidores públicos del ISSSTE, a in de que las tareas que realizan se ajusten a la legalidad y respeto a los Derechos Humanos.*

CUARTA. *Girar sus instrucciones a quien corresponda, a in de que los servidores públicos de ese Instituto cumplan en tiempo y forma las propuestas de conciliación que les sean enviadas, y de esta forma evitar dilaciones innecesarias que redunden en perjuicio de las víctimas.*

QUINTA. *Colaborar con esta Comisión Nacional en el trámite de la queja que promueva ante el Órgano Interno del Control en ese Instituto.*



Comisión Nacional de los Derechos Humanos México

RECOMENDACIÓN No. 26/2013

**SOBRE UNA CONCILIACIÓN
INCUMPLIDA, POR PARTE DEL ISSSTE,
EN AGRAVIO DE V1.**

México, D.F., a 26 de junio de 2013.

**LIC. SEBASTIÁN LERDO DE TEJADA COVARRUBIAS
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE
SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE
LOS TRABAJADORES DEL ESTADO**

Distinguido señor director general:

1. La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, párrafos primero, segundo y tercero, y 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, párrafo primero; 6, fracciones I, II y III, 15, fracción VII, 24, fracciones II y IV, 42, 44, 46 y 51, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; así como 121, 128, 129, 130, 131, 132, 133 y 136, de su reglamento interno, ha examinado los elementos contenidos en el expediente CNDH/1/2012/5564/Q, relacionados con el caso de una conciliación incumplida por parte del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en agravio de V1.

2. Con el propósito de proteger la identidad de las personas involucradas en los hechos y evitar que sus nombres y datos personales sean divulgados, se omitirá su publicidad, en términos de lo establecido en los artículos 4, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y 147 de su reglamento interno. Dicha información se pondrá en conocimiento de la autoridad recomendada a través de un listado adjunto en el que se describirá el significado de las claves utilizadas, con el compromiso de dictar las medidas de protección de los datos correspondientes y visto los siguientes:

I. HECHOS

3. El 25 de junio de 2009, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) otorgó a V1, mujer de 57 de años, una pensión por jubilación a través de la constancia de concesión No. SP 0847224, en términos de lo dispuesto en el artículo Décimo Transitorio, fracción I, inciso a), de la Ley del

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Dicha pensión, le fue concedida de manera retroactiva al mes de enero de ese año recibiendo la cantidad de \$99,269.52 pesos.

4. Posteriormente, V1 recibió los pagos referidos a los meses de julio y agosto del citado año 2009; sin embargo, al mes siguiente le fue suspendido el depósito que le correspondía, sin notificación previa alguna por parte del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y así los subsecuentes meses de octubre y noviembre. En virtud de ello, el 9 de diciembre de ese año, la víctima presentó un escrito ante el director de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales de ese Instituto, con el objetivo de regularizar los pagos omitidos sin obtener respuesta.

5. En consecuencia, el 24 de febrero de 2010, V1 presentó escrito de queja ante esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos, radicándose con el número de expediente CNDH/1/2010/1294/Q.

6. El 14 de diciembre de 2010, realizada la investigación respectiva y toda vez que se acreditaron violaciones a los derechos a la seguridad jurídica, a la legalidad y de petición, derivadas de actos y omisiones contrarios a la administración pública, así como por no dar respuesta en término breve a la petición formulada en ejercicio de su derecho, todas atribuibles a servidores públicos del ISSSTE, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos propuso al entonces encargado de la Dirección General de ese Instituto, conciliar el asunto de mérito; propuesta que si bien en su momento fue aceptada, no se cumplió; lo que motivó, la reapertura del caso bajo el número CNDH/1/2012/5564/Q.

II. EVIDENCIAS

7. Expediente CNDH/1/2010/1294/Q, iniciado con motivo de la queja presentada el 24 de febrero de 2010 por V1, ante esta Comisión Nacional, del cual destacó:

7.1. Escrito de 8 de diciembre de 2009, enviado por V1 al director de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales del ISSSTE, a través del cual solicitó su intervención con la finalidad de que se regularizara el pago de su pensión.

7.2. Constancias e informe enviados a esta Comisión Nacional por la jefa del Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Subdelegación de Prestaciones de la Delegación Regional Oriente del ISSSTE, mediante el oficio No. SP/DPSH/975/2010, de 6 de mayo de 2010, de los que destacaron:

7.2.1. Solicitud de pensión directa de V1.

7.2.2. Liquidación de pago previa incorporación a nómina de V1, de 13 de mayo de 2009.

7.2.3. Concesión de pensión No. SP 0847224, emitida por el delegado en la Zona Oriente del ISSSTE en el Distrito Federal a favor de V1.

7.2.4. Constancia de adeudo de V1 con el ISSSTE, por la cantidad de \$136,020.00 pesos.

7.2.5. Citatorio de 3 de mayo de 2010, enviado a V1 por la jefa de Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Delegación Regional Oriente del ISSSTE.

7.3. Escritos presentados por V1 en este organismo nacional el 31 de mayo, 2 y 21 de junio y 7 de septiembre de 2010, en los cuales reiteró su inconformidad con la actuación de los servidores públicos del ISSSTE, respecto de la suspensión del pago de la pensión que le había sido otorgada, a los cuales anexó diversa documentación, de la que destacó:

7.3.1. Oficio No. SP/DPSH/1187/2010, de 31 de mayo de 2010, enviado a V1 por la jefa del Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Subdelegación de Prestaciones de la Delegación Regional Oriente del ISSSTE.

7.4. Constancias enviadas a este organismo nacional por el entonces subdirector de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, a través del oficio No. SG/SAD/4206/10 de 4 de junio de 2010, de las que destacaron:

7.4.1 Documento de cálculo del bono de pensión de V1 y elección de la misma, emitido el 25 de junio de 2008.

7.4.2. Informe No. SP/02579/2010 de 24 de mayo de 2010, suscrito por el subdirector de Pensiones del ISSSTE, en el que precisó que durante el mes de junio de ese año, erróneamente se otorgó a V1 concesión de pensión bajo el régimen Décimo Transitorio, siendo que ella había optado por el de régimen ordinario.

7.5. Constancias remitidas a esta Comisión Nacional por el entonces subdirector de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, mediante el oficio No. SG/SAD/6084/10 de 25 de agosto de 2010, de las que destacó:

7.5.1. Informe No. SP/DPSH/1734/2010 de 10 de agosto de 2010, firmado por la jefa del Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Delegación Regional Oriente del ISSSTE.

7.6. Propuesta de conciliación dirigida a través del oficio No. 70162, de 14 de diciembre de 2010, por esta Comisión Nacional al entonces encargado de la Dirección General del ISSSTE, con relación al caso de V1.

7.7 Aceptación de la propuesta de conciliación, enviada a este organismo nacional mediante oficio No. SG/SAD/0770/11 de 17 de febrero de 2011, suscrito por el entonces subdirector de Atención al Derechohabiente del ISSSTE.

8. Seguimiento a la conciliación formulada en el expediente CNDH/1/2010/1294/Q, del que destacó la siguiente documentación:

8.1. Solicitudes de información, respecto del avance en el seguimiento de la conciliación emitida el 14 de diciembre de 2010, enviadas por este organismo nacional mediante oficios No. 24160 y 42425, de 27 de abril y 30 de junio de 2011, respectivamente, al entonces director general del ISSSTE.

8.2. Informes No. SP/04309/2011 y SP/04730/2011, de 6 y 25 de julio de 2011 relacionados con el cumplimiento de la conciliación emitida el 14 de diciembre de 2010, suscritos por el subdirector de Pensiones del ISSSTE, enviados a este organismo nacional a través de los oficios No. SG/SAD/5054/11 y SG/SAD/5709/11, de 18 de julio y 10 de agosto de ese año, por el entonces subdirector de Atención al Derechohabiente de ese Instituto.

8.3. Copia certificada del expediente integrado ante la Subdirección de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, enviada a través del oficio No. SG/SAD/6536/11, de 6 de septiembre de 2011, por el titular de dicha área al titular del Órgano Interno de Control en ese Instituto, con el objeto de que se iniciara el procedimiento administrativo correspondiente.

8.4. Escrito presentado por V1, el 14 de septiembre de 2011 en esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

8.5. Informe No. OIC/TAQ/00/637/909/2011 de 12 de octubre de 2011, a través del cual, la titular del área de Quejas del Órgano Interno de Control en el ISSSTE señaló al subdirector de Atención al Derechohabiente de ese Instituto, que se había iniciado el Procedimiento Administrativo No. 1.

8.6. Solicitud de información respecto del estado que guardaba el Procedimiento Administrativo No.1, requerida por este organismo nacional al Órgano Interno de Control en el ISSSTE, mediante oficio No. 86631, de 14 de diciembre de 2011.

8.7. Informe enviado a esta Comisión Nacional a través del oficio No. OIC/AQ/NTE-OTE/DF/331/2011, de 21 de diciembre de 2011, por el titular del Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el ISSSTE, en el que precisó que el Procedimiento Administrativo No. 1 continuaba en integración.

8.8. Solicitudes de información, respecto del avance en el seguimiento de la conciliación emitida el 14 de diciembre de 2010, enviadas por este organismo nacional mediante oficios No. 71534, 85029 y 01342 de 28 de octubre y 7 de diciembre de 2011 y 13 de enero de 2012, respectivamente, al entonces director general del ISSSTE.

8.9. Reunión de trabajo realizada el 2 de marzo de 2012, en las oficinas de esta Comisión Nacional con personal del ISSSTE, en relación con el avance en el cumplimiento de la propuesta de conciliación emitida por este organismo nacional.

8.10. Informe No. SP/770/2012 de 14 de febrero de 2012, relacionado con el cumplimiento de la conciliación emitida el 14 de diciembre de 2010, suscrito por el subdelegado de Prestaciones del ISSSTE, enviados a este organismo nacional a través del oficio No. SG/SAD/JSCDQR/1410/12 de 14 de marzo de ese año, por el jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolsos de ese Instituto.

9. Expediente de queja CNDH/1/2012/5564/Q, iniciado por esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos ante la negativa de la autoridad responsable para cumplir con la propuesta de conciliación sobre el caso de V1, del que se destacó la siguiente documentación:

9.1. Escrito de V1, recibido en esta Comisión Nacional el 23 de febrero de 2012, quien precisó en términos generales que el ISSSTE no había dado cumplimiento a la propuesta de conciliación emitida el 14 de diciembre de 2010.

9.2. Comunicación telefónica sostenida el 27 de abril de 2012, entre personal de este organismo nacional y del ISSSTE, a fin de obtener información respecto de las acciones que se habían realizado ese Instituto para dar cumplimiento a la conciliación emitida el 14 de diciembre de 2010.

9.3. Informe No. SG/SAD/JSCDQR-4402/12, de 31 de julio de 2012, mediante el cual el jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolsos del ISSSTE, precisó que el Órgano Interno de Control determinó enviar al archivo el Procedimiento Administrativo No.1, al cual anexó copia del oficio No. OIC/AQ/NTE-OTE/DF/723/2012, de 18 de junio de 2012, suscrito por el titular del área de Quejas Zona Norte-Oriente de ese Instituto.

9.4. Escrito presentado por V1 el 8 de agosto de 2012, ante esta Comisión Nacional.

9.5. Solicitud de información, respecto del avance en el seguimiento de la conciliación emitida el 14 de diciembre de 2010, enviada por este organismo nacional mediante oficio No. 65932 de 13 de agosto de 2012, al entonces director general del ISSSTE.

9.6. Diligencias realizadas en las brigadas de trabajo celebradas el 23 y 30 de agosto de 2012, entre personal de esta Comisión Nacional y del ISSSTE, con el objeto de que se remitiera la información solicitada.

9.7. Comunicación telefónica sostenida el 10 de septiembre de 2012, entre personal de esta Comisión Nacional y del ISSSTE, en la que se informó que se había gestionado una cita con V1, a fin de dar solución a su situación.

9.8. Comunicación telefónica sostenida el 11 de septiembre de 2012, por personal de este organismo nacional con V1, quien manifestó que ese mismo día acudió a la cita con personal del ISSSTE, pero que no la recibieron.

9.9. Recordatorio de solicitud de información, respecto del avance en el seguimiento de la conciliación emitida el 14 de diciembre de 2010, enviada por este organismo nacional mediante oficio No. 80723 de 20 de septiembre de 2012, al entonces director general del ISSSTE.

9.10. Diligencias realizadas en las brigadas de trabajo celebradas el 6, 20 y 27 de septiembre de 2012, entre personal de esta Comisión Nacional y del ISSSTE, con el objeto de que se remitiera la información solicitada.

9.11. Reunión de trabajo realizada el 9 de octubre de 2012, en las oficinas de esta Comisión Nacional con personal del ISSSTE y V1.

9.12. Escrito presentado por V1 el 11 de octubre de 2012, ante esta Comisión Nacional.

9.13. Informe No. SP/3832/2012 de 16 de octubre de 2012, suscrito por el subdelegado de Prestaciones de la Delegación Regional Oriente del ISSSTE, enviado a esta Comisión Nacional a través del oficio No. SG/SAD/JSCDQR-6416/12, de 17 de septiembre del mismo año, por el jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolsos de ese Instituto.

III. SITUACIÓN JURÍDICA

10. El 25 de junio de 2009, el ISSSTE con fundamento en lo dispuesto por el artículo Décimo Transitorio, fracción I, inciso a), de su Ley Orgánica, otorgó a V1 una pensión por jubilación que hizo retroactiva al 1 de enero de ese año. En septiembre del mismo año, sin mediar notificación o comunicado alguno, suspendió el pago de dicha pensión; lo que motivó a que la víctima, el 9 de diciembre inmediato, presentara una solicitud de regularización de los pagos adeudados al entonces director de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales de dicho Instituto; sin embargo, no recibió respuesta oportuna. Por ello, el 24 de febrero de 2010, la víctima presentó queja ante este organismo nacional.

11. Una vez integrado el expediente de queja respectivo y evidenciadas transgresiones a los derechos a la seguridad jurídica, a la legalidad y de petición, en agravio de V1, por actos y omisiones atribuibles a servidores públicos del ISSSTE, este organismo nacional con fundamento en los artículos 119 y 120, de su Reglamento Interno, dirigió una propuesta de conciliación al entonces director general del citado Instituto, en los siguientes términos:

PRIMERA. Se instruya a quien corresponda, a efecto de que a la brevedad se realicen los trámites administrativos respectivos para que a V1, le sea otorgada la concesión de pensión que conforme a derecho le corresponda.

SEGUNDA. Toda vez que la prestación de seguridad social que le fue otorgada a la agraviada y que posteriormente se le canceló, así como los montos de la misma que se le pagaron y de lo cual se le requirió su devolución, derivó de un error administrativo generado por el o las áreas involucradas del propio Instituto, se giren las instrucciones conducentes a fin de que se subsane el mismo sin necesidad de que V1 tenga que efectuar la devolución de las cantidades cobradas, debiéndose buscar las vías administrativas idóneas a fin de que en su caso la cuantificación y deducción de los montos derivados del pago indebido realizado, se descuenten de la concesión de pensión con que sea beneficiada la agraviada.

TERCERA. Se dé vista al Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, remitiendo toda la documentación relacionada con el presente asunto, con el objeto de que se inicie un procedimiento administrativo de investigación a efecto de determinar la probable responsabilidad administrativa, de los servidores públicos que en su momento otorgaron a la quejosa una concesión de pensión jubilatoria, aplicando el artículo décimo transitorio de la vigente Ley del ISSSTE y no la de por cuenta individual que quedó registrada en el formato requisitado a través de la dependencia en la que laboraba.

12. La propuesta de conciliación emitida, fue aceptada por el ISSSTE a través del oficio No. SG/SAD/0770/11, de 17 de febrero de 2011, suscrito por el entonces

subdirector de Atención al Derechohabiente; sin embargo, a la fecha de elaboración del presente documento, ese Instituto no ha enviado las constancias suficientes que permitieran tener por cumplida la conciliación, no obstante los diversos recordatorios y requerimientos que se formularon para tal efecto; amén de manifestar en reiteradas ocasiones, su imposibilidad de dar cumplimiento a la misma a pesar de haberla aceptado.

IV. OBSERVACIONES

13. Del análisis lógico jurídico realizado al conjunto de evidencias que integraron el expediente CNDH/1/2012/5564/Q, en términos de lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se contó con elementos que permitieron evidenciar transgresiones a los derechos a la seguridad jurídica, a la legalidad y de petición; así como el incumplimiento del compromiso asumido en la conciliación de mérito, todo ello en agravio de V1, atribuibles a servidores públicos del ISSSTE, en atención a lo siguiente:

14. El 14 de diciembre de 2010, este organismo nacional propuso al entonces encargado de la Dirección General del ISSSTE, conciliar el caso de V1 toda vez que el 25 de junio de 2009, dicho instituto con fundamento en el artículo Décimo Transitorio, fracción I, inciso a), de su Ley Orgánica, le otorgó una pensión por jubilación bajo el expediente No. SP 0847224, retroactiva al 1 de enero de ese año; pero que en septiembre de esa misma anualidad, sin notificación previa alguna le fue suspendida. Ello motivó que el 9 de diciembre de 2009, la víctima solicitara por escrito al entonces director de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales de ese Instituto, la regularización de sus pagos sin que obtuviera respuesta.

15. En el informe No. SP/DPSH/975/2010, de 6 de mayo de 2010, enviado a este organismo nacional y suscrito por AR1, entonces jefa del Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Delegación Regional Oriente del ISSSTE en el Distrito Federal, manifestó que el 20 de marzo de 2009, V1 había solicitado al Departamento a su cargo, una Pensión Directa en términos del Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE. El 13 de mayo de ese año, dicho instituto determinó otorgarle la pensión por jubilación solicitada bajo el expediente No. SP 0847224; así como el pago de la cantidad de \$99,269.52 pesos, por concepto de liquidación de primer pago.

16. AR1 en el oficio señalado, informó que la suspensión del pago de la pensión referida, había obedecido a que el 4 de agosto de 2009, la víctima se había presentado a solicitar una pensión de las denominadas "por cuenta individual"; la cual, según lo señaló, no era posible otorgarle debido a que anteriormente ya se le había entregado otra pensión en términos de lo dispuesto en el artículo Décimo Transitorio; y que en consecuencia, lo que procedía era realizar un cambio para lo cual era necesario que V1 reintegrara las cantidades liquidadas que a esa fecha ascendían a \$136,020.00 pesos, correspondientes a los meses de enero a agosto de 2009. AR1 agregó que hasta esa fecha, V1 no había cubierto el adeudo que

tenía con el ISSSTE, y que por ello, aun no se le había concedido el beneficio que eligió el 4 de agosto de 2009.

17. De lo expuesto, esta Comisión Nacional en la propuesta de conciliación citada, evidenció que a V1 le fue suspendido el pago de su pensión a partir de septiembre de 2009 y que el ISSSTE no acreditó que el 4 de agosto de ese año, la víctima hubiera solicitado precisamente una pensión por cuenta individual; por el contrario, con informes posteriores, se advirtió que dicha circunstancia manifestada por AR1, resultaba inexacta y que solo constituyó un argumento para justificar la suspensión del pago de la pensión a la víctima.

18. Ahora bien, del informe emitido por AR1, destacó el citatorio de 3 de mayo de 2010. Ello en virtud de que con éste se advirtió que el primer contacto que personal del ISSSTE tuvo con la víctima desde que presentó su inconformidad el 9 de diciembre de 2009, a AR2, entonces director de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales del ISSSTE, transcurrieron más de cinco meses. Fue hasta el 31 de mayo, que mediante oficio No. SP/DPSH/1187/2010 suscrito por AR1, entonces jefa del Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Delegación Regional Oriente de ese Instituto, dio contestación transgrediendo así su derecho a recibir una respuesta puntual, debidamente fundada y motivada, de conformidad con el artículo 8, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

19. Sobre el particular, sirvió de apoyo y reforzamiento a tales criterios la tesis aislada, emitida por el Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, publicada en el *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, octava época, tomo XIII, febrero de 1993, página 390, con el rubro: PETICIÓN. DERECHO DE. CONCEPTO DE BREVE TÉRMINO. En el que se establece que en ningún caso, el acuerdo que recaiga a una petición deberá exceder de cuatro meses.

20. Ahora bien, es importante mencionar que no pasó desapercibido para este organismo nacional, el hecho de que en la información enviada por el ISSSTE, se observaron diversas irregularidades consistentes en las circunstancias argumentadas para justificar la suspensión del pago de la pensión a V1.

21. En este orden de ideas, AR1, entonces jefa del Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene en el Trabajo, realizó manifestaciones inexactas, concretamente, al señalar que la suspensión del pago de la pensión de V1, había obedecido a que no obstante habersele otorgado la pensión jubilatoria, en términos del artículo Décimo Transitorio, fracción I, inciso a), el 4 de agosto de 2009 la víctima acudió a solicitar una pensión por cuenta individual, y que para acceder a ese beneficio debería cubrir el adeudo que tenía con el Instituto por la suma de \$136,020.00 pesos; debiendo resaltar que en ningún momento antes del 31 de mayo de 2010, se hubiera prevenido a V1 de tal circunstancia, no obstante que la supuesta solicitud de pensión por cuenta individual la realizó desde el 4 de agosto de 2009.

22. A mayor abundamiento, esta Comisión Nacional recibió el informe No. SP/02579/2010, de 24 de mayo de 2010, suscrito por AR3, subdirector de Pensiones del ISSSTE, en el que informó que “erróneamente” se otorgó a V1 la concesión de pensión por jubilación bajo el régimen Décimo Transitorio, puesto que la víctima durante el proceso de elección optó por la modalidad de “régimen ordinario”, adjuntando el documento de elección.

23. Este organismo nacional a través del informe del entonces subdirector de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, se allegó del oficio No. SP/DPSH/1734/2010, de 10 de agosto de 2010, suscrito por AR1, jefa del Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Delegación Regional Oriente de ese Instituto en el Distrito Federal, en el cual señaló que dejaba constancia de que V1 había elegido su pensión de conformidad con el Reglamento para el Ejercicio del Derecho de Opción que tienen los Trabajadores de conformidad con los Artículos Quinto y Séptimo Transitorios del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado el 14 de diciembre de 2007, en el *Diario Oficial de la Federación*, haciendo énfasis en que, el artículo 3 del mencionado reglamento disponía que la elección que realizaran los trabajadores sería definitiva, irrenunciable y no podría modificarse.

24. En suma, de lo expuesto en los párrafos anteriores, la Comisión Nacional en su propuesta de conciliación, advirtió con relación al caso de V1: 1) Falta de probidad de AR1, en la rendición de los informes remitidos; 2) Que el ISSSTE admitió que derivado de un error se le había otorgado a V1 la concesión de pensión por jubilación en términos de lo dispuesto en el artículo Décimo Transitorio, fracción I, inciso a), siendo que en el proceso de elección optó por la acreditación de los Bonos de Pensión en Cuentas Individuales.

25. 3) Que al percatarse del error cometido se suspendió el pago de la pensión a V1; 4) No se acreditó que se le haya comunicado a V1, de manera fundada y motivada, las causas reales por las cuales le fue suspendido el pago de su pensión; 5) Que derivado de la actividad administrativa irregular y del equívoco en que incurrió el personal del ISSSTE, a V1 se le colocó en un plano de “deudora” ante ese Instituto; y 6) Que al recibir la víctima el último pago de la pensión (agosto de 2009), se requirió la devolución de \$136,020.00 pesos, hasta ocho meses después, para estar en posibilidad de tramitar la pensión que eligió.

26. En ese contexto, fue que la Comisión Nacional observó que las irregularidades administrativas atribuibles a personal del ISSSTE, causaron un agravio a la víctima, quien sin tener la obligación jurídica de soportarlo, fue colocada en calidad deudora ante dicho Instituto, bajo la exigencia de que en caso de que no efectuara un pago por \$136,020.00 pesos, no se daría trámite a la pensión que le correspondía, haciendo nugatorio su derecho y omitiendo el contenido del artículo 45, párrafo segundo de la Ley de ese Instituto, el cual lo obliga a pagar el 100% del último sueldo básico del solicitante que estuviere separado definitivamente del servicio, en tanto se continúa y concluye el trámite para el otorgamiento de su

pensión y de que se finquen las responsabilidades en que hubieren incurrido los servidores públicos del Instituto u otras instancias que con su indebido actuar indujeron o produjeron el error en el otorgamiento de la pensión jubilatoria a la víctima.

27. Por ello, en la propuesta de conciliación de mérito, este organismo nacional con la finalidad de combatir la actividad administrativa irregular, hizo patente la necesidad de reconocer los derechos a la seguridad jurídica y a la legalidad que tiene todo gobernado y que puede hacer valer ante cualquier agravio ocasionado por el Estado, y que en el caso concreto, personal del ISSSTE, con sus actos y omisiones contrarios a la administración pública los vulneró perjudicando a V1, dejando de observar además, los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.

28. Además, es importante destacar como ya se mencionó que AR3, subdirector de Pensiones del ISSSTE, reconoció que existió un error inimputable a V1 con respecto a la concesión de su pensión por jubilación, por lo que este organismo nacional solicitó al mencionado Instituto que el pago de lo indebido ahora atribuido a la víctima se subsanara sin necesidad de que ésta devolviera en un solo pago toda la cantidad que le fue solicitada y de la cual probablemente ya dispuso, y que por ello se buscaran otras vías administrativas para que la cuantificación y deducción de los montos derivados del pago indebido, se fueran descontando de la concesión de pensión con que V1 fuera beneficiada.

29. Al respecto, el artículo 51 de la Ley del ISSSTE establece que es nula toda enajenación, cesión o gravamen de las pensiones previstas en la misma, indicando que las pensiones devengadas o futuras son inembargables y sólo serán afectadas para hacer efectiva la obligación de alimentos o exigir adeudos con el Instituto con motivo de la aplicación de su Ley; en tal sentido, escapó a toda lógica jurídica el hecho de que los servidores públicos del Instituto, involucrados en el error o irregularidad cometidos, pretendieran atribuirle el carácter de “deudora” a la víctima y además, condicionaran el trámite de su pensión a la devolución de la cantidad de dinero que se le entregó como pago por la pensión jubilatoria de los meses de enero a agosto de 2009, máxime que V1 en ningún momento adquirió una deuda con el Instituto con motivo de la aplicación de la Ley, es decir, bajo la hipótesis de una prestación o un servicio otorgado por el Instituto, por lo cual no tenía por qué verse afectada.

30. En ese contexto, esta Comisión Nacional, observó que era urgente que el ISSSTE proveyera lo necesario para que a la víctima se le resolviera de manera inmediata lo concerniente a la pensión que le corresponde, en el entendido que la misma se otorgara sin condicionamiento alguno, puesto que quedó probado que sin obligación jurídica de soportarlo, sufrió un grave perjuicio como consecuencia de la actividad administrativa irregular de servidores públicos de ese Instituto, y que desde luego se agravó más ante la exigencia a la que se ha hecho referencia en este documento.

31. Por lo expuesto, esta Comisión Nacional reitera lo señalado en la propuesta de conciliación emitida el 14 de diciembre de 2010, en el sentido de que personal del ISSSTE, vulneró los derechos a la seguridad jurídica, a la legalidad y de petición en agravio de V1, contenidos en los artículos 8, 14, párrafo segundo y 16, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1 del Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley; 11.3 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

32. De la misma manera, los servidores públicos del ISSSTE, incurrieron en un probable incumplimiento de las obligaciones contenidas en los artículos 7 y 8, fracciones I y XXIV, de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, que disponen la obligación de éstos de cumplir con el servicio encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause su suspensión o deficiencia, o implique el incumplimiento de cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa relacionada con el servicio público, atendiendo a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen en el mismo.

33. Ahora bien, respecto del incumplimiento de la conciliación por parte del ISSSTE, es importante precisar que mediante oficio No. SG/SAD/0770/11, de 17 de febrero de 2011, suscrito por el entonces subdirector de Atención al Derechohabiente, se informó a esta Comisión Nacional que se aceptaba la mencionada propuesta en todos sus términos. Por ello, y a fin de dar seguimiento a las acciones implementadas para el cumplimiento se realizaron diversos requerimientos de información y diligencias respectivas.

34. A través del oficio No. SG/SAD/5054/11, de 18 de julio de 2011, el entonces subdirector de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, remitió el diverso No. SP/04309/2011, de 6 de ese mismo mes y año, suscrito por AR3, subdirector de Pensiones de ese Instituto, por el cual se instruyó al delegado Regional en la Zona Oriente, que se diera continuidad al trámite de la solicitud de pensión por cuenta individual de V1, así como, que se resolviera de manera inmediata y conforme a derecho, en el entendido de que, de resultar procedente su otorgamiento se hiciera sin condicionamiento alguno.

35. Asimismo, se giraron instrucciones a fin de que V1 acudiera a ese Instituto, con el objeto de informarla respecto de la situación que guardaba su caso y se le requiriera el pago del adeudo correspondiente, celebrando para ello, un convenio en el que se estipulara que el adeudo sería cubierto en una sola exhibición o bien varias mensualidades que nunca podrían ser inferiores al tiempo durante el cual la víctima recibió el pago indebido de la pensión.

36. Con relación al tercer punto de la conciliación, mediante el oficio No. SG/SAD/JSCDQR/339/12, de 11 de enero de 2012, el jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolso del ISSSTE, remitió el diverso No. OIC/TAQ/00/637/909/2011, de 12 de octubre de 2011, en el que la

titular del Área de Quejas del Órgano Interno de Control en ese Instituto, informó que con motivo de la vista que se dio en torno al caso, se inició el Procedimiento Administrativo No.1.

37. Así las cosas, y ante la falta de evidencias que permitieran acreditar el cumplimiento a la conciliación dirigida por esta Comisión Nacional al entonces encargado de la Dirección General del ISSSTE, el 2 de marzo de 2012 se celebró una reunión con el jefe de Servicios de la Coordinación Ejecutiva de ese Instituto, en la que se le manifestaron los alcances de las respuestas remitidas y sobre la necesidad de que se cumpliera en su totalidad la multicitada propuesta de conciliación; situación por la que el citado servidor público señaló que se comprometía a acordarlo y que informaría su determinación el 9 del mismo mes y año.

38. Sin embargo, respecto del primero y segundo punto conciliatorio, el jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolso del ISSSTE, a través del oficio No. SG/SAD/JSCDQR/1410/12, de 14 de marzo de 2012, remitió el diverso No. SP/770/2012, de 14 de febrero del mismo año, en el que el subdelegado de Prestaciones de la Delegación Regional Oriente de ese Instituto precisó que V1 actuó de manera dolosa al señalar que elegía el régimen del artículo Décimo Transitorio, siendo que con antelación, optó por el régimen de cuenta individual, por lo que se estaba en espera de que cubriera el adeudo para otorgarle la pensión, pues de lo contrario el sistema institucional no admitiría el ingreso de nuevos datos relativos a la pensión por cuenta individual.

39. De igual manera, en dicho informe, el subdelegado de Prestaciones de la Delegación Regional Oriente del ISSSTE, señaló que se encontraba pendiente la opinión autorizada del subdirector de Pensiones de dicho Instituto, relativa a la implementación de mecanismos para que V1 cubriera el adeudo que tenía con el Instituto.

40. Además, a través del oficio No. SG/SAD/JSCDQR-4402/12 de 31 de julio de 2012, el jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolso del ISSSTE, anexó el oficio No. OIC/AQ/NTE-OTE/DF/723/2012, de 18 de junio de esa anualidad, en el que el titular del Área de Quejas Zona Norte-Oriente del Órgano Interno de Control en ese Instituto, informó que en el Procedimiento Administrativo No. 1 había sido concluido, en virtud de que no se encontraron elementos de los cuales se desprendieran infracciones al artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, por parte de personal adscrito a la Delegación Regional Oriente del ISSSTE; no obstante, indicó que se dio vista al Área de Quejas, por lo que hacía a la actuación de AR2, director de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales.

41. Ahora bien, no obstante los múltiples esfuerzos de este organismo nacional para que el ISSSTE cumpliera con el compromiso asumido, al no obtenerse una respuesta positiva por parte de ese Instituto, de conformidad con el artículo 121,

del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se acordó la reapertura del caso, iniciándose el expediente **CNDH/1/2012/5564/Q**.

42. Por lo anterior, y en atención a la solicitud de informes de este organismo nacional, mediante el oficio No. SG/SAD/JSCDQR-6416/12, de 17 de septiembre de 2012 (sic), el jefe de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas y Reembolso del ISSSTE, envió el diverso No. SP/3832/2012, de 16 de octubre de ese año, suscrito por el subdelegado de Prestaciones de la Delegación Regional Oriente de ese Instituto, en el que en términos generales insistió en que V1 debería regresar al Instituto la cantidad de \$136,000.00 pesos, para estar en posibilidad de dar curso a la pensión de bono de cuenta individual que eligió; y que no existía cuerpo normativo que facultara a servidor público alguno de ese Instituto a realizar lo estipulado en el segundo punto de la conciliación.

43. En este contexto, para esta Comisión Nacional, los servidores públicos del ISSSTE, con su desinterés, evidenciaron una falta de colaboración y compromiso con el sistema de protección no jurisdiccional de los derechos humanos, impidiendo que se protegiera, en este caso a V1 contra actos ilegales, así como que se respetaran y preservaran sus derechos, máxime que el artículo 55, fracción XXIII, del Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, establece que son funciones de la Secretaría General recibir, procesar, encauzar y dar seguimiento hasta su solución, a las recomendaciones y conciliaciones que emita este organismo nacional respecto al otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios.

44. Finalmente, debe precisarse que si bien es cierto, que una de las vías previstas en el sistema jurídico mexicano para lograr la reparación del daño derivado de la responsabilidad profesional, consiste en plantear la reclamación ante el órgano jurisdiccional competente, también lo es que el sistema no jurisdiccional de protección de Derechos Humanos, de conformidad con lo establecido en los artículos 1, párrafo tercero, y 113, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 44, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como 1, 2, y 9 de la Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado prevén la posibilidad de que al acreditarse una violación a los derechos humanos atribuible a un servidor público del Estado, la recomendación que se formule a la dependencia pública debe incluir las medidas que procedan para lograr la efectiva restitución de los afectados en sus derechos fundamentales y las relativas a la reparación de los daños y perjuicios que se hubieran ocasionado, para lo cual el Estado deberá investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos que establezca la ley.

45. Por ello, con fundamento en los artículos 1, párrafo tercero, y 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como 6, fracción III; y 72, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, existieron elementos de convicción suficientes para que este organismo nacional en ejercicio de sus atribuciones, presente queja ante el Órgano Interno de

Control en el ISSSTE, a fin de que las consideraciones vertidas en el presente documento se tomen en cuenta en la investigación que se está llevando a cabo dentro del expediente que se inició por parte de esa instancia.

46. En consecuencia, esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos se permite formular respetuosamente a usted, señor director general del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, las siguientes:

V. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se instruya a quien corresponda, a efecto de que a la brevedad se realicen los trámites administrativos respectivos para que a V1, le sea otorgada la pensión que conforme a derecho corresponda, y envíe a esta Comisión Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

SEGUNDA. Toda vez que la prestación de seguridad social que le fue otorgada a V1 y que posteriormente se le canceló, así como los montos de la misma que se le pagaron y de lo cual se le requirió su devolución, derivó de un error administrativo generado por el o las áreas involucradas del propio Instituto, se giren las instrucciones conducentes a fin de que se subsane el mismo sin necesidad de que ésta tenga que efectuar la devolución de las cantidades cobradas en una sola exhibición, debiéndose buscar las vías administrativas idóneas para que en su caso la cuantificación y deducción de los montos derivados del pago indebido realizado, se descuenten de la concesión de pensión con que ésta sea beneficiada, y se remitan a esta Comisión Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

TERCERA. Girar sus instrucciones a quien corresponda, para que se diseñen e impartan programas integrales de capacitación y formación en materia de derechos humanos, dirigido a servidores públicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, a fin de que las tareas que realizan en el marco de sus atribuciones, se ajusten a la legalidad y respeto a los derechos humanos, y envíe a esta Comisión Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

CUARTA. Girar sus instrucciones a quien corresponda, a fin de que los servidores públicos de ese Instituto cumplan en tiempo y forma las propuestas de conciliación que le sean enviadas, y de esta forma evitar dilaciones innecesarias que redunden en perjuicio de las víctimas y de sus derechos humanos, y remita a esta Comisión Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

QUINTA. Colaborar ampliamente con esta Comisión Nacional en el trámite de la queja que promueva ante el Órgano Interno del Control en ese Instituto, en contra de los servidores públicos que intervinieron en los hechos, enviando a esta Comisión Nacional las constancias que le sean requeridas.

47. La presente recomendación, de acuerdo a lo señalado en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tiene el carácter de pública y se emite con el propósito fundamental tanto de hacer una declaración respecto de una conducta irregular cometida por servidores públicos en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley, como de obtener, en términos de lo que establece el artículo 1, 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.

48. De conformidad con el artículo 46, segundo párrafo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos le solicito a usted que la respuesta sobre la aceptación de esta recomendación, en su caso, sea informada dentro del término de quince días hábiles siguientes a su notificación.

49. Igualmente, con el mismo fundamento jurídico, se les solicita a usted que, en su caso, las pruebas correspondientes al cumplimiento de la recomendación se envíen a esta Comisión Nacional dentro de un término de quince días hábiles siguientes a la fecha en que haya concluido el plazo para informar sobre la aceptación de la misma, de lo contrario dará lugar a que se interprete que no fue aceptada.

50. Cuando las recomendaciones no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos quedará en libertad de hacer pública, precisamente, esa circunstancia y, con fundamento en los artículos 102, apartado B, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 15, fracción X y 46, tercer párrafo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, podrá solicitar al Senado de la República o en sus recesos a la Comisión Permanente de esa Soberanía, su comparecencia, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa.

EL PRESIDENTE
DR. RAÚL PLASCENCIA VILLANUEVA