**CONTRIBUCIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE MÉXICO.**

Con relación a los compromisos, para el cumplimiento de la Agenda 2030, esta Comisión Nacional, a través del área de quejas de Asuntos de Seguridad Social en Materia de Vivienda de la Cuarta Visitaduría General, lleva a cabo actividades que permiten garantizar y observar la más amplia protección de los derechos humanos en materia de vivienda, mediante la atención inmediata, eficiente y eficaz de las problemáticas planteadas en las quejas que se tramitan, vigilando la actuación de las autoridades así como de los entes que colaboran con estas, para que brinden la debida atención a la población. Así, mediante diversas gestiones con las autoridades se logra la solución inmediata a los problemas que plantean y en los casos que resulten procedentes se emite la Conciliación o Recomendación correspondiente.

Con lo anterior, además se busca lograr convenios de colaboración para la tramitación y solución de los problemas, asimismo concientizar a los organismos sociales, encargados de la materia sobre de la importancia de hacer efectiva su labor, contenida en el marco jurídico internacional y nacional, para que garanticen a la sociedad el derecho a gozar de una vivienda digna y decorosa.

Si bien la normativa nacional, a través de la Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, por conducto de la Secretaría de Desarrollo Agrario Territorial y Urbano (SEDATU), fija las normas básicas e instrumentos de gestión de observancia general, para ordenar el uso del territorio y los Asentamientos Humanos en el país, con pleno respeto a los derechos humanos, así como el cumplimiento de las obligaciones que tiene el Estado para promoverlos, respetarlos, protegerlos y garantizarlos plenamente[[1]](#footnote-1), de forma puntual la Comisión atiende e investiga las quejas por actos u omisiones principalmente del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE), del Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares (FONHAPO), entre otros, pues son las autoridades con las que se presentan mayor número de inconformidades, no así de la SEDATU.

En los casos que, por alguna causa legal o reglamentaria, la CNDH no pueda intervenir, se realizan las gestiones pertinentes y se comunica dicha situación a la brevedad mediante oficio al quejoso, señalándole con claridad las causas de tal incompetencia, así como los fundamentos constitucionales, legales y reglamentarios, proporcionando la orientación jurídica que conforme a Derecho proceda para que acuda a las instancias correspondientes.

En el desarrollo de tales funciones, este Organismo Nacional ha advertido en materia de vivienda la vulneración recurrente de los siguientes Derechos Humanos:

* Derecho de petición
* Indebida prestación del servicio
* Seguridad jurídica

Siendo al respecto las problemáticas que comúnmente plantean los quejosos las que a continuación se exponen:

**1. Por cuanto hace al derecho de petición**, este se relaciona con la falta de atención o dilación en las respuestas a las peticiones que se realizan ante los organismos sociales para solucionar problemáticas relacionadas con:

* Los créditos hipotecarios (homonías, cobros indebidos, pagos no registrados, pagos en exceso) o de las viviendas adquiridas (daños estructurales, entrega de escrituras)
* Ejercer su derecho a una vivienda digna mediante autorización del otorgamiento de créditos hipotecarios, así como el acceso a subsidios.
* Gozar de beneficios de acuerdo a su situación crediticia (ajuste de los factores de pago, convenio de reestructura) o particular (prorrogas por desempleo).
* Devolución de los recursos de la subcuenta de vivienda (pensionados).
* Negativa en la aplicación del seguro de invalidez, por adeudos anteriores.

**2. Por indebida prestación del servicio:**

* Deficiente o nula orientación en la atención de los derechohabientes, al acudir a los organismos sociales para trámites relacionados con las problemáticas antes detalladas.
* Incorrecta o inexistente asesoría de los términos contractuales, en que se obligan los acreditados al pago de la deuda contraída por el crédito hipotecario, como las consecuencias en el incumplimiento e incremento de accesorios.
* Falta de sensibilidad para brindar la atención a los acreditados en condiciones de vulnerabilidad (discapacidades motriz, auditiva, visual, intelectual y psicosocial, de tercera edad, entre otros).
* Desactualización y errores en los sistemas informáticos que administran los datos de los acreditados, por la inadecuada capacitación del personal encargado del control y alimentación de los mismos, que reditúa en problemáticas, para las que existe dilación y complicación en la corrección y modificación de éstos.

**3. Seguridad Jurídica:**

* Falta de formalización del otorgamiento del “Contrato de Mutuo con Garantía Hipotecaria” (compra-venta de la vivienda, inscripción en el Registro Público de la Propiedad de la vivienda a nombre del acreditado).
* Falta de supervisión física de las condiciones en que se encuentran las viviendas que se financiarán para su adquisición, mediante el “Programa Extraordinario de Créditos para Vivienda a los Trabajadores del Estado” (PEC), así como documentar la situación en que se entrega el inmueble con el “Certificado de Entrega de la Vivienda”, como evidencia de la vigilancia de las obligaciones que deben asumir los intermediarios financieros.

Una vez radicada una queja como presunta violación a derechos Humanos, se lleva acabo el trámite correspondiente de acuerdo a la Ley de este Organismo Nacional, así como de su Reglamento, de esta forma, con la intervención de la Comisión Nacional, se han obtenido resultados favorables para los quejosos, tales como:

* Agilizar la atención y respuesta de la autoridad en las peticiones de los acreditados, con la consecuente solución a la problemática.
* Hacer efecientes las medidas conducentes para regularizar la situación jurídica de las viviendas que se encuentran sin inscribir en los registros públicos de la propiedad, la entrega de escrituras públicas, la elaboración de los documentos sustento de la formalización de créditos (títulos de propiedad).
* Cancelación de créditos hipotecarios que se tenían como vigentes sin actualizar y que se encontraban liquidados.
* Agilizar y solventar los problemas existentes en la entrega de los recursos de la subcuenta de vivienda a los pensionados con la colaboración de las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE).
* Dar solución a los problemas derivados de las Homonimias (separación de cuentas) con devolución de pagos indebidos de los correspondientes créditos hipotecarios.
* Obtener aplicación de los beneficios ofrecidos por los organismos de seguridad social de acuerdo a la normativa vigente.
* Sensibilizar y concientizar a los funcionarios de los organismos sociales en la pronta y eficiente atención de las quejas presentadas.

Con lo anterior, de forma gradual este organismo garantiza que la población goce de una vivienda que les permita un sano desarrollo y bienestar.

1. Artículo 1, fracción I, de la Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano [↑](#footnote-ref-1)