

**Expediente:** CDHEZ/041/2020 y acumulados CDHEZ/044/2020, CDHEZ/048/2020 y CDHEZ/315/2020.

**Personas quejas:** CC. Q1, Q2, y J. Q3.

**Personas agraviadas:** CC. Q1, Q2, Q3, y otros.

**Autoridad responsable:**

- I. L.A.E. Francisco Javier Martínez Muñoz, otrora Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas y,
- II. Mtro. Marco Vinicio Flores Guerrero, en su calidad de Director General del ISSSTEZAC en funciones.

**Derechos humanos violentados:**

- I. Derecho al trabajo, en su modalidad de derecho a las prestaciones de Seguridad Social;
- II. Derecho de las personas adultas mayores, en relación con el derecho a la no discriminación.

Zacatecas, Zac., a 06 de agosto de 2021, una vez concluida la investigación de los hechos que motivaron el expediente de queja CDHEZ/041/2020, al que se acumularon los respectivos CDHEZ/044/2020, CDHEZ/048/2020 y CDHEZ/315/2020, y analizado el proyecto presentado por la Tercera Visitaduría, la suscrita aprobé, de conformidad con los artículos 4, 8 fracción VIII, 17 fracción V, 37, 51, 53 y 56 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con lo dispuesto por los numerales 27, fracción VIII, 40, 161, fracción X, 166, 167, 168, 169, 170, 171 y 173, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, la **Recomendación 39/2021** que se dirige a la autoridades siguientes:

**INTEGRANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE ZACATECAS:<sup>1</sup>.**

**I. CONSEJEROS REPRESENTANTES DE LOS ENTES PÚBLICOS:**

1. **DR. RICARDO OLIVARES SÁNCHEZ**, Secretario de Finanzas del Estado de Zacatecas;
2. **LIC. JUAN ANTONIO RUIZ GARCÍA**, Secretario de Administración del Estado de Zacatecas;
3. **ING. JUAN SÁNCHEZ LEGASPI**, Encargado de la Coordinación Estatal de Planeación e,
4. **ING. CARLOS FERNANDO BÁRCENAS POUS**, Secretario de Economía del Estado de Zacatecas.

**II. CONSEJEROS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES:**

1. **LIC. ISRAEL CHÁVEZ LEANDRO**, Secretario General del Sindicato Único de Trabajadores al Servicio del Estado, Municipios y Organismos Paraestatales;

<sup>1</sup>. LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE ZACATECAS

Artículo 105. **Órganos de gobierno**

El gobierno y la administración del ISSSTEZAC estará a cargo de:

I. La Junta Directiva; [...]

Artículo 106. **Integración de la Junta Directiva**

El órgano máximo de gobierno del ISSSTEZAC será la Junta Directiva, la que se integrará por cuatro Consejeros representantes de los entes públicos y cuatro Consejeros representantes de los trabajadores, con derecho a voz y voto. [...]

2. **MAESTRO ÓSCAR CASTRUITA HERNÁNDEZ**, Secretario General de la Sección 58 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación;
3. **MAESTRO. HÉCTOR FERNÁNDEZ**, Secretario del Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas; y
4. **ING. GERARDO GARCÍA MURILLO**, Secretario General del Sindicato Único del Personal Docente y Administrativo del Colegio de Bachilleres del Estado de Zacatecas.

## **RESULTANDO:**

### **I. DE LA CONFIDENCIALIDAD**

1. De conformidad con los artículos 6º, apartado A, fracción II y 16, apartado A, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los artículos 23 y 85 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas, los datos personales de los peticionarios y los agraviados que así lo soliciten, relacionadas con esta resolución, permanecerán confidenciales, ya que éstos no son públicos.

### **II. RELATORÍA DE LOS HECHOS Y OBJETO DE LA CONTROVERSIA.**

1. El 24 de enero de 2020, el **C. Q1**, el día 27 de enero de 2020, la **C. Q2**, y el día 29 de enero de 2020, el **C. Q3**, presentaron queja a favor de los **CC. A1, A2, A3**, y demás coagraviados, todos pensionados y jubilados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTEZAC), en contra del personal adscrito a dicho Instituto, por actos presuntamente violatorios de los derechos humanos, por sí y en favor de sus representados, de conformidad con los artículos 30, 31 y 32 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas.

Por razón de turno, el 27 de enero de 2020, la queja se remitió a la Tercera Visitaduría, bajo el número de expediente citado al rubro, a efecto de formular el acuerdo de calificación de ésta, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 123 y 124 del Reglamento de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas.

El 28 de enero de 2020, la queja se calificó como presunta violación a los derechos humanos de los **CC. Q1, Q2, Q3, A1, A2, A3**, y demás coagraviados pensionados y jubilados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTEZAC), de conformidad con lo establecido por el artículo 124, fracción I, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas.

El 06 de febrero de 2020, se dictó acuerdo de acumulación de los expedientes de queja CDHEZ/044/2020, y CDHEZ/048/2020 al CDHEZ/041/2020, de conformidad con lo establecido en el artículo 117, fracción I del Reglamento de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, bajo los argumentos ahí vertidos.

El 09 de julio de 2020, el **C. Q1**, presentó queja en contra del **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, la que se integró con el número CDHEZ/315/2020.

El 18 de mayo de 2021, el expediente de queja CDHEZ/315/2020, con fundamento en el artículo 117, fracción I del Reglamento de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, se acumuló al expediente de queja CDHEZ/041/2020.

2. Los hechos materia de la queja consistieron en lo siguiente:

Las personas quejasas y sus representados son ex trabajadores al servicio del Estado de Zacatecas, pensionados por parte del ISSSTEZAC, quienes reciben el depósito de su pensión de manera mensual, los días 15 de cada mes. Además de recibir otras prestaciones como lo es el concepto de aguinaldo, el que se les deposita en dos partes, la primera es en diciembre y la segunda el día 15 de enero. El motivo de su queja es por el retraso del depósito de algunos meses y la parte de aguinaldo a recibir el día 15 de enero de 2020, la

que aseguran no se depositó en tiempo. Retraso que les afecta en su economía familiar. Finalmente solicitaron que se realice una auditoría al ISSSTEZAC.

Finalmente, el **C. Q1** presentó queja, en contra del **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, asegurando que éste violenta los derechos de los pensionados y jubilados, ya que mediante información difundida en la prensa local, aseguró que parte del problema financiero del Instituto obedece a algunas pensiones elevadas, y a que se les dan prestaciones no contempladas en la ley, las que considera quitar, con lo que les ha causado estrés, las notas que aportó se difundieron en el periódico Página 24, en su apartado digital, del 20 de febrero de 2020; en el rotativo estatal El Sol de Zacatecas, del 15 de junio de 2020 y, en el periódico Imagen, el 16 de mayo de 2020, así como en prensa digital, las que el quejoso aseguró causan estrés en el total de pensionados y jubilados el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.

3. Las autoridades involucradas rindieron los informes correspondientes:

- a) El 05 de febrero de 2020, los **CC. L.A.E. FRANCISCO JAVIER MARTÍNEZ MUÑOZ**, entonces Director General; el **ING. ALEJANDRO ARGÜELLES ARELLANO**, Director de Administración y Finanzas; la **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, rinden informe y hacen llegar el de la **LIC. ESTHER CONTRERAS CHÁVEZ**, Directora de Prestaciones Económicas y Sociales, todos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.
- b) El 18 de febrero de 2020, los **CC. L.C. ADOLFO DÁVILA JR. HERNÁNDEZ**, Director de Administración y Finanzas y la **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, ambos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, remitieron el informe de autoridad.
- c) El 27 de febrero de 2020, el **MTRO. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, remitió informe.
- d) El 26 de marzo de 2020, el **MTRO. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, rindió ampliación de informe.
- e) El 11 de junio de 2020, el **MTRO. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, rindió informe.
- f) El 26 de junio de 2020, el **MTRO. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.
- g) El 26 de agosto de 2020, el **MTRO. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.
- h) El 28 de agosto de 2020, el **L.C. RAÚL BRITO BERUMEN**, Auditor Superior del Estado.

### III. COMPETENCIA.

1. La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas es competente, en términos de los artículos 1º, 4º, 6º, 8º fracción VII, inciso A) y 31 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con los numerales 15, 22 y 23 de su Reglamento Interno, en razón de que la queja se promueve en contra de servidores públicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, organismo público descentralizado, de Gobierno del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propios<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Cfr. Artículo 6 de la LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE ZACATECAS. Ley publicada en el Suplemento del Periódico Oficial del Estado de Zacatecas, el sábado 21 de marzo del 2015.

2. De conformidad con los artículos 55 y 56 del Reglamento Interior de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, este Organismo advierte que en los hechos se puede presumir la violación de los derechos humanos de los **CC. Q1, Q2, Q3, A1, A2, A3**, y otros, todos derechohabientes pensionados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTEZAC), y la probable responsabilidad por parte de los servidores públicos señalados.

3. Esta Comisión presumió la violación de los siguientes derechos:

- a) Derecho al trabajo, en su modalidad de derecho a las prestaciones de Seguridad Social.
- b) Derecho de las personas adultas mayores, en relación con el derecho a la no discriminación.

#### **IV. PROCEDIMIENTO ANTE LA COMISIÓN.**

Con la finalidad de documentar las presuntas omisiones en la investigación inicial de las violaciones a derechos humanos, así como para determinar la existencia o no de responsabilidad por parte de los servidores públicos señalados, este Organismo realizó entrevistas a las personas relacionadas con los hechos; se recabaron comparecencias de personal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas; se solicitaron informes a las autoridades señaladas como responsables y se realizó dictamen psicológico forense.

#### **V. PRUEBAS.**

Con base en lo estipulado en los artículos 48 y 49 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con los numerales 150, 151, 152, 153 y 154 del Reglamento Interior de este Organismo, durante el procedimiento realizado por esta Institución se recabaron los elementos probatorios documentales, remitidos tanto por la parte agraviada como por las autoridades señaladas como responsables, así como documentación, dictámenes e inspecciones necesarios para emitir la resolución correspondiente.

#### **VI. SOBRE LOS DERECHOS VULNERADOS.**

##### **A) Derecho al trabajo, relación con el derecho a las prestaciones de seguridad social.**

1. El derecho al trabajo digno, útil, libremente escogido o aceptado, debe entenderse como el derecho humano que consagra la capacidad de elegir o aceptar libremente la realización de una actividad laboral; en ese sentido, dicha formulación normativa, trae implícita la prohibición de exigir o forzar a cualquier individuo a realizarla, si éste no ha manifestado su voluntad para ello. Esta prerrogativa comprende el derecho a recibir una contraprestación económica que le permita obtener satisfactores necesarios para realizar un plan de vida digno, para sí y su familia.<sup>3</sup> Derecho que se relaciona íntimamente con el derecho a recibir prestaciones de seguridad.

2. Como derecho fundamental, el derecho al trabajo constituye una parte esencial para la realización de otros derechos humanos, reconocido en diversos instrumentos del sistema universal de protección de derechos humanos. Es por ello que, el Derecho al Trabajo está establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos<sup>4</sup> y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Soberanes, José Luis (Coord.) Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de los Derechos Humanos, Comisión Nacional de los Derechos Humanos-Porrúa, 2008, p. 321

<sup>4</sup> Artículo 23. 1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo...

<sup>5</sup> Artículo 6.

3. El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, a través de su artículo 6, establece que el derecho de trabajo es esencial para la realización de otros derechos humanos y constituye una parte inseparable e inherente de la dignidad humana. Es innegable que, toda persona tiene derecho a trabajar para poder vivir con dignidad ya que, el derecho al trabajo sirve, al mismo tiempo, a la supervivencia del individuo y de su familia y contribuye también, en tanto que el trabajo es libremente escogido o aceptado, en su plena realización y reconocimiento en el seno de la comunidad. La Organización Internacional del Trabajo, subraya la importancia del empleo productivo en toda la sociedad, no solo por los recursos que crea, sino como parte de los ingresos que proporciona a los trabajadores, quienes además de cumplir con un papel social de utilidad, les crea un sentimiento de satisfacción personal<sup>6</sup>.

4. Como derecho deseable, en materia del trabajo, en las administraciones públicas, se tiene el convenio 151, Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, adoptado por la Organización Internacional del Trabajo, en 1978, cuya entrada en vigor, es para los países ratificantes, fue desde 1981. Mismo que, lamentablemente el Estado Mexicano no ha ratificado, de ahí que se tenga sólo como un mero criterio orientador. Dicho convenio en su artículo 6º contempla las facilidades que deben concederse a las Organizaciones de Empleados Públicos, tales como: permitirles el desempeño rápido y eficaz de sus funciones durante sus horas de trabajo o fuera de ellas; las cuales no deberá perjudicar el funcionamiento eficaz de la administración o servicio interesado, ni la naturaleza y el alcance de éstas<sup>7</sup>. En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo, como responsable de velar por los derechos de las personas trabajadoras, y de que el empleo se realice en condiciones de dignidad, considera oportuno que los procedimientos para la determinación de las condiciones de empleo en las administraciones públicas sea adoptando medidas adecuadas a las condiciones nacionales, para estimular y fomentar el pleno desarrollo y utilización de procedimientos de negociación entre las autoridades públicas competentes y las organizaciones de empleados públicos, acerca de las condiciones de empleo, o de cualesquiera otros métodos que permitan a los representantes de los empleados públicos participar en la determinación de dichas condiciones.<sup>8</sup>

5. Los derechos humanos, como prerrogativas universales, se contemplan en el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la que se reconoce que, todas las personas en el territorio mexicano, gozarán de los derechos humanos y de sus garantías establecidas en el mismo precepto legal y en los tratados internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte. Asimismo, conforme a lo establecido en el tercer párrafo del mismo artículo, las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar que todos los individuos ejerzan libre y plenamente todos los derechos y libertades reconocidos en nuestra constitución y en los tratados internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte<sup>9</sup>. Para dar cumplimiento a estos preceptos constitucionales, las autoridades de los tres órdenes de gobierno deben sujetarse a las exigencias que marca la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como a las leyes que de ella se derivan. De igual forma, deben apegarse a lo establecido en los instrumentos internacionales de los cuales el Estado Mexicano forma parte.

6. Reconocida la universalidad de todos los derechos, tenemos que, en el artículo 5º, del ordenamiento legal antes citado, se establece el derecho de toda persona a dedicarse a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siempre y cuando estos sean lícitos; luego, en el numeral 123, primer párrafo, establece la Carta Magna que, toda persona, tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil. Lo anterior, sin perder de vista que el artículo 1º, impone a todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, la obligación

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar que comprende el derecho de toda persona de tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho.

<sup>6</sup> Cfr. Preámbulo de Acuerdo 186 de la Organización Internacional del Trabajo. Consultada en abril de 2019, [https://www.ilo.org/dyn/normlex/f?p=NORMLEXPUB:12100::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C168](https://www.ilo.org/dyn/normlex/f?p=NORMLEXPUB:12100::NO::P12100_ILO_CODE:C168)

<sup>7</sup> Cfr. Artículo 6 del, C 151, Convenio Sobre las Relaciones de Trabajo en la Administración Pública, 1978 (núm.151), consultado el día 25 de marzo de 2020 en la página [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C151](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C151)

<sup>8</sup> Cfr. Artículo 7, Op. Cit.

<sup>9</sup> Artículo 1º, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, así como los deberes de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos. Por ende, el Estado está obligado a tutelar los derechos humanos de naturaleza laboral. Tutela que se realiza a través de diversos órganos Constitucionales<sup>10</sup>, creados para tales efectos, como los son a nivel materialmente jurisdiccional, las Juntas y Tribunales de Conciliación y Arbitraje, tanto a nivel federal como estatal, y a nivel administrativo con las Procuradurías de la Defensa del Trabajo.

7. Por su parte, el derecho a la seguridad social, vinculado al derecho al trabajo, se encuentra tutelado en el marco de la protección Universal de los Derechos Humanos, al estipularse en el artículo 22 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, donde textualmente se establece: “toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”, y se contempla también en el artículo 9 del Pacto de Derechos Económicos Sociales y Culturales.

8. Por su parte, en el Sistema Interamericano, del cual forma parte México, señala en el artículo 1° de la Convención Americana de Derechos Humanos que, los Estados Parte, se comprometen a respetar los derechos y libertades de todas las personas, así como a garantizar su libre y pleno ejercicio, sin discriminación alguna, de ahí la obligación de respeto de los derechos humanos. Estas obligaciones generales de respeto y garantía, vinculantes para el Estado, con respecto a toda persona, implican para este caso concreto un mayor nivel de compromiso, al tratarse de personas en adultas mayores en riesgo o vulnerabilidad.

9. El sistema americano de protección de los derechos humanos, contempla el derecho a la seguridad social también en el numeral XVI, de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; en el artículo 9 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (“Protocolo San Salvador”) y en el Convenio 102 sobre la seguridad social (norma mínima) de 1952 de la OIT señalan que toda persona, como integrante de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, cuyo fin es la protección contra las consecuencias de la desocupación, de la vejez y de la incapacidad que le imposibilite física o mentalmente obtener medios de subsistencia.

10. Para dar el cumplimiento de los compromisos relacionados con los derechos económicos, sociales y culturales, se cuenta con las observaciones del Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales, que en el caso concreto ha dictado la Observación General 19, relativa al derecho a la seguridad social<sup>11</sup>, prevista en el artículo 9 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en donde considera que “el derecho a la seguridad social incluye el derecho a obtener y mantener prestaciones sociales, ya sea en efectivo o en especie, sin discriminación, con el fin de obtener protección, en particular contra: a) la falta de ingresos procedentes del trabajo debido a enfermedad, invalidez, maternidad, accidente laboral, vejez o muerte de un familiar; b) gastos excesivos de atención de salud; c) apoyo familiar insuficiente, en particular para los hijos y los familiares a cargo<sup>12</sup>”.

11. La seguridad social, en términos de lo expuesto en la Observación General 19 debido a su carácter redistributivo, desempeña un papel importante para reducir y mitigar la pobreza, prevenir la exclusión social y promover la inclusión social; al ser reconocida como derecho humano, es importante considerarla como un bien social y no como una mercancía o un instrumento de política económica o financiera. la referida Observación General 19 sanciona que, los Estados Parte deben proteger, incluso con carácter extraterritorial, el derecho a la seguridad social, impidiendo que sus propios ciudadanos y empresas violen este derecho en otros países<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> Cfr. Óp. Cit. Artículo 123.

<sup>11</sup> COMITÉ DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES, 39º período de sesiones. Ginebra, 5 a 23 de noviembre de 2007. OBSERVACIÓN GENERAL N.º 19. El derecho a la seguridad social (artículo 9)

<sup>12</sup> Óp. Cit. Párrafo segundo.

<sup>13</sup> Óp. Cit. Párrafo 54.

12. Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo, ha reconocido que, el derecho a la seguridad social es, junto con la promoción del empleo, una necesidad económica y social para el desarrollo y el progreso; ha recomendado una estrategia bidimensional, para lograr una seguridad social universal, que comprende dos dimensiones: dimensión horizontal, que sugiere establecer y mantener pisos de protección social como un elemento fundamental de los sistemas nacionales de seguridad social, y la dimensión vertical, consistente en llevar a cabo estrategias de extensión de la seguridad social que aseguren progresivamente niveles más elevados de seguridad social para el mayor número de personas posible<sup>14</sup>.

13. La seguridad social, de conformidad con el párrafo 1 del artículo 2 del Pacto de Derechos Económicos Sociales y Culturales indica que, los Estados Parte deben de disponer, hasta el máximo de los recursos de que dispongan, para realizar plenamente el derecho de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación, a la seguridad social. Ya que de acuerdo con la formulación del artículo 9 del Pacto las medidas que se utilicen para proporcionar las prestaciones de seguridad social no pueden definirse de manera restrictiva y, deben garantizar a toda persona un disfrute mínimo de este derecho humano. Así estas medidas provienen de dos tipos de planes: El plan contributivo expresamente mencionado en el artículo 9, que implica generalmente el pago de cotizaciones obligatorias de los beneficiarios, los empleadores y a veces el Estado, juntamente con el pago de las prestaciones y los gastos administrativos con cargo a un fondo común. Como ocurre en el caso que nos ocupa, ya que los trabajadores al servicio del Estado de Zacatecas, contribuyeron con aportaciones económicas preestablecidas, las que cubrieron durante su periodo laboral. Contempla también los planes no contributivos, tendiente a garantizar la universalidad del derecho a la Seguridad Social<sup>15</sup>.

14. Así, la Seguridad Social, debe analizarse en dos vertientes, una como derecho universal, y cuyas estrategias están encaminadas a prevenir y eliminar la pobreza, la vulnerabilidad y la exclusión social y, como resultado de una vida laboral, en la que se cumplió con el plan contributivo estipulado, así la seguridad social de que nos ocupamos está íntimamente relacionado con el derecho al trabajo, ya que las personas que se vieron afectadas cumplieron con ciclo laboral que les hizo acreedores a la pensión.

15. En el Estado mexicano el derecho a la seguridad social, está contemplado en los apartados A y B del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Mismos que, por el origen de la fuente de trabajo de las personas afectadas se retoma lo referente al apartado B, al estar dedicado a las prestaciones laborales y de seguridad social de los trabajadores al servicio del Estado Mexicano, numeral que en su fracción XI, inciso a) señala las bases mínimas de la seguridad social, a los accidentes y enfermedades profesionales; las enfermedades no profesionales y maternidad; la jubilación, invalidez, vejez y muerte<sup>16</sup>. En nuestro país, el acceso a la seguridad social está directamente relacionado con la condición laboral y favorece principalmente a quienes cuentan con un trabajo formal. No obstante que la seguridad social, debiera ser universal, como lo sugiere la Organización Internacional del Trabajo.

16. En atención a derecho a la seguridad social, tenemos que, los servidores públicos de la Federación, de las entidades federativas, de los Municipios y de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, de sus entidades y dependencias, así como de sus administraciones paraestatales y paramunicipales, fideicomisos públicos, instituciones y organismos autónomos, y cualquier otro ente público, recibirán una remuneración adecuada e irrenunciable por el desempeño de su función, empleo, cargo o comisión, que deberá ser proporcional a sus responsabilidades. Y por lo que hace a los conceptos de jubilaciones, no se concederán ni cubrirán jubilaciones, pensiones o haberes de retiro, ni liquidaciones por

<sup>14</sup> Recomendación 202. Recomendación sobre los pisos de protección social, 2012. Rescatada de: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:R202](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R202)

<sup>15</sup> Op. Cit. Párrafo 4.

<sup>16</sup> **Artículo 123.** Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley. [...]

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán: **B.** Entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores: [...] **XI.** La seguridad social se organizará conforme a las siguientes bases mínimas:

**a)** Cubrirá los accidentes y enfermedades profesionales; las enfermedades no profesionales y maternidad; y la jubilación, la invalidez, vejez y muerte.

servicios prestados, como tampoco préstamos o créditos, sin que éstas se encuentren asignadas por la ley, decreto legislativo, contrato colectivo o condiciones generales de trabajo<sup>17</sup>.

17. La seguridad social, representa una de las herramientas más eficaces que cualquier sociedad tiene a su disposición para combatir la pobreza y la vulnerabilidad. También debería percibirse, no sólo como una inversión instrumental en la paz social que fuese una condición indispensable para el desarrollo económico sostenible, sino también como una inversión que fuese esencial para el descubrimiento de la plena capacidad productiva de los individuos. La seguridad social es una necesidad social y económica<sup>18</sup>. En el Estado de Zacatecas, la organización y administración del régimen de seguridad social, está consignada en la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas y, está a cargo del organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que se denominará “Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas<sup>19</sup>.”

18. La seguridad social, para los trabajadores al servicio del Estado de Zacatecas, se contempla en dos regímenes; voluntario y obligatorio y por lo que hace al obligatorio comprende las siguientes prestaciones:

- I. Pensión por jubilación;
- II. Pensión por jubilación anticipada;
- III. Pensión por vejez;
- IV. Pensión por invalidez derivada de riesgo de trabajo;
- V. Pensión por invalidez derivada por causa ajena a riesgo de trabajo;
- VI. Pensión por viudez, orfandad y ascendencia;
- VII. Pensión por orfandad;
- VIII. Póliza de defunción;
- IX. Póliza de ayuda para gastos de funeral;
- X. Aguinaldo;
- XI. Devolución de cuotas;
- XII. Préstamos exprés;
- XIII. Préstamos a corto plazo;
- XIV. Préstamos a mediano plazo;
- XV. Préstamos para adquisición de automóviles;
- XVI. Préstamos hipotecarios;
- XVII. Préstamos para adquisición de bienes y servicios ofrecidos por el ISSSTEZAC; y XVIII. Prestaciones sociales<sup>20</sup>.

19. Así las cosas, el acceso al goce de la pensión, como parte de los derechos de seguridad social, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha sostenido que es: “...una aspiración natural de un trabajador cesante o jubilado es disfrutar de la libertad y el descanso que supone cumplir con el tiempo de prestación laboral, contando con la garantía y seguridad económicas que representa el pago de la pensión íntegra a la que aquél se hace acreedor a partir de sus aportaciones<sup>21</sup>.”

20. En mismo sentido se tiene que, cuando los derechohabientes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas cumplieron con los requisitos establecidos en la ley del propio Instituto, el derecho a la pensión ingresó a su patrimonio, “y éstos adquirieron un derecho de propiedad sobre sus pensiones”, por lo que no puede el Instituto, bajo ninguna circunstancia, suspender el pago de pensiones y jubilación, en cuyo caso, violentaría también su derecho a la propiedad<sup>22</sup>.

<sup>17</sup> Cfr. Artículo 127, fracción IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

<sup>18</sup> OIT, Seguridad social para todos, una inversión en la justicia social y en el desarrollo económico, consultado en agosto de 2020, en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---soc\\_sec/documents/publication/wcms\\_secsoc\\_14145.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---soc_sec/documents/publication/wcms_secsoc_14145.pdf)

<sup>19</sup> Artículo 6 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, consultada en: <http://periodico.zacatecas.gob.mx/visualizar/054b8f50-90ac-48ef-87f3-f31f9fd03dd7:1.1>

<sup>20</sup> Cfr. Artículo 11 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.

<sup>21</sup> “Caso Acevedo Buendía y Otros (“Cesantes y Jubilados de la Contraloría”) vs. Perú”, Sentencia de 1 de Julio de 2009 (Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas), p. 131.

<sup>22</sup> Cfr. Caso “Cinco Pensionistas” Vs. Perú. Sentencia de 28 de febrero de 2003. Serie C No. 98, párrs. 138 y 141. [https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/Seriec\\_98\\_esp.pdf](https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/Seriec_98_esp.pdf).

21. En primer lugar, se analizará la violación al derecho a la seguridad social, para posteriormente conocer el trato diferenciado de que fueron objeto los derechohabientes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas. En el caso concreto, se tiene que, de manera inicial, el **C. Q1**, presentó queja a título personal, en donde manifestó ser pensionado del ISSSTEZAC, desde hace ocho años, tiempo durante el cual no tuvo problemas. Más, a partir de enero de 2019, comenzó a recibir los depósitos de su pensión, fuera de los días establecidos para ello, como lo son los días quince de cada mes, ya que éstos se tardaban hasta dos o tres días más, llegando al grado que, el depósito que debería recibir el día 15 de enero de 2020, se les realizó hasta el día 17 de enero de 2020. Mismo que se hizo de manera parcial, es decir, no se depositó el total de prestaciones a recibir, pese a que sí se le entregó un recibo temporal, por la cantidad correcta. Aseguró que, hasta la fecha de presentación de su queja, 24 de enero de 2020, no se había depositado el total de la prestación económica que debe recibir el 15 de enero de 2020. Refiere que se le dijo también que, por órdenes superiores, su depósito se realizaría hasta el día 31 de enero de 2020. Denotando así que, de manera temporal, se había suspendido el ejercicio del derecho a la seguridad social a que tienen derecho en calidad de pensionados, y que debió de ser recibido a más tardar el día 15 de enero de cada anualidad<sup>23</sup>.

22. En su oportunidad, la **C. Q2** presentó, por su parte, queja también, en contra del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, la que hizo consistir en la afectación de su derecho a la seguridad social proveniente de la jubilación, la que obtuvo en el año 2013. Dijo que, desde el día 15 de diciembre de 2019, se les dejó de depositar puntualmente la pensión, retrasándonos hasta por siete días, y que, a la fecha de presentación de su queja, 27 de enero de 2020, se les adeudaba la segunda parte del aguinaldo, misma que debió de ser entregada el 15 de enero de 2020. Dijo que, en mismas circunstancias se encontraban las **CC. A1 y A2**, a favor de quien interpone también su queja. Siendo así que, hasta ese momento, se tenía conocimiento de la ausencia de pago de las prestaciones de seguridad social de 4 personas jubiladas por el ISSSTEZAC.

23. Finalmente, el 29 de enero de 2020, el **C. Q3** presentó queja en la que manifestó ser también afectado por la ausencia de pago de las prestaciones de seguridad social a las que tiene derecho, queja que endereza también en favor de la **C. A3** y otras personas más, todas ellas pensionadas o jubiladas por el ISSSTEZAC, de quienes al igual que las personas quejasas que los precedieron, dijo no haber recibido la segunda parte del aguinaldo que debió haber recibido el día 15 de enero de 2020, y sentidamente exigió que no se repita esta situación y que se les pague oportunamente el día 15 de cada mes. Con lo que se suman, seis personas jubiladas o pensionadas del ISSSTEZAC, quienes se han visto afectadas en su derecho a la seguridad social, en su modalidad de pensión o jubilación.

24. En mismo sentido, el **C. Q3** presentó adhesión a su queja de otras 74 personas, las que se suman a la queja del **C. Q1** y a la de la **C. Q2**, junto con sus representadas **A1 y A2**, dando un total de 79 personas pensionadas o jubiladas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, quienes de manera unánime aseguraron que se han visto afectados con el retraso en el depósito de numerario a que tienen derecho como prestación de seguridad social, y cuya obligación recae en el ISSSTEZAC. Las personas que aseguraron que se ha dejado de cubrir de manera puntual la prestación en numerario a que tienen el derecho a recibir el día 15 de enero de 2020, afectando con ello su economía personal y familiar, responden a los nombres siguientes: [...].

25. Con los testimonios anteriores, tenemos por cierto que, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, ha violentado en agravio de estas personas, su derecho a la seguridad social ya que, como lo ha sostenido la CrIDH, es una aspiración natural de un trabajador pensionado o jubilado el de disfrutar de la libertad y el descanso que supone cumplir con el tiempo de prestación laboral, contando con la certeza, de que recibirá la contraprestación a que se hizo acreedor, precisamente por haber cumplido con el término legal de su vida laboral en activo. Contraprestación a que se hicieron acreedores a partir de sus aportaciones, y las aportaciones patronales

<sup>23</sup> Cfr. Artículos 74 y 75 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.

correspondientes, a las que tienen derecho por conducto de la seguridad nacida del plan contributivo en el que participaron durante su vida laboral, que contemplaba el pago de cotizaciones obligatorias de ellos como beneficiarios, así como la aportación de sus diferentes empleadores, todos agentes del Estado de Zacatecas. Mismas que, al no recibirlas de manera puntual, modifican la estabilidad económica de los derechohabientes y con ello afectan el nivel de vida al que tienen derecho en base a las prestaciones de cada uno, y afectan también su patrimonio, al enfrentar quizá, responsabilidades financieras que, al no contar en tiempo con su efectivo, puede que se incrementen.

26. Por su parte, la autoridad involucrada, por conducto del entonces Director del ISSSTEZAC, el **L.A.E. FRANCISCO JAVIER MARTÍNEZ MUÑOZ**, no negó la suspensión parcial de sus obligaciones como responsable de la administración de los fondos y aportaciones de seguridad social del Instituto y, por ende, de los pagos de los pensionados y jubilados, argumentando como causa, la falta de liquidez, ante la desproporción entre trabajadores en activo, que son quienes realizan aportaciones a los fondos de pensiones y el número de personas pensionadas o jubiladas. Arguyó también que, tiempo atrás se adquirieron activos fijos, o bien se permitió que se cubrieran las obligaciones patronales, mediante la transmisión en propiedad de bienes inmuebles, los que, al no constituir capital líquido, deben ser enajenados para cubrir con las obligaciones en efectivo que tiene en Instituto para con las personas pensionadas o jubiladas.

27. En el informe de autoridad que rindieron conjuntamente el **L.A.E. FRANCISCO JAVIER MARTÍNEZ MUÑOZ**, en ese entonces Director General; el **ING. ALEJANDRO ARGÜELLES ARELLANO**, Director de Administración de Finanzas; y la **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, como se dijo, se excepcionan en atención a que los Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los estados de Baja California, Chiapas, Estado de México, Veracruz, Nuevo León y, Colima, se encuentran también enfrentado condiciones financieras similares. Aseguran también que, hay 4243 (cuatro mil doscientos cuarenta y tres), personas pensionadas o jubiladas, los que reciben aproximadamente 14 meses de salario. Condiciones que no le eximen de cubrir con las obligaciones de que como Instituto son deudores.

28. Es inverosímil que se argumente, como parte de la ausencia de liquidez, el que las personas pensionadas y jubiladas reciban 14 meses de lo que fue su salario, cuando esta disposición está contenida en la propia Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado, ya que los mismos tienen derecho a las apartaciones mensuales que les corresponda, más 60 días por concepto de aguinaldo, de conformidad con lo establecido en el artículo 74 de la Ley del citado instituto, luego entonces, hacer notar las prestaciones reconocidas en ley, denota su desconocimiento y la falta de voluntad para dar cumplimiento a las mismas.

29. Agregan que, la parte patronal responsable de retener las cuotas de seguridad social, aportar la proporción que como patrón les corresponde y derivarlas a la Secretaria de Finanzas, para que ésta a su vez, haga la dispersión oportuna al Instituto, suele retrasar el pago de sus cuotas, causando la falta de liquidez para cubrir las prestaciones de los quejosos. Cuotas que se han cubierto mediante dación en pago de bienes inmuebles. Inmuebles que asegura, hoy en día se encuentran en venta o como lo cita, en subasta pública, ya que es necesario liquidarlos, porque en la actualidad solo son una mera reserva técnica que, hasta en tanto sean vendidos, podrán formar parte del efectivo que de liquidez al ISSSTEZAC.

30. Para ello, aportan gráficos, publicados en su página de transparencia, en donde se analiza la situación financiera del Instituto, y a su entender, justifica el por qué se retrasan algunas ocasiones los pagos, con lo cual, se reconoce la afectación que sufren las personas pensionadas y jubiladas del ISSSTEZAC, y de las cuales 79 acudieron a este Organismo a exponer el retardo de que han sido objeto en el pago de las prestaciones a que tienen derecho.

31. Por lo que hace al caso concreto del primer quejoso, **C. Q1**, señalan al igual que él, que su pago se verificó el 17 de enero de 2020, más el agraviado aseguró que fue un pago

parcial, ya que el 15 de enero de 2020, se le entregó un recibo por la cantidad de \$60,609.33, consistente en el total que debía de recibir, el que recibió parcialmente el día 17 de enero de 2020, fecha en que solo se le depositó la cantidad de \$38,560.00, con lo anterior, se tiene por cierto que la autoridad pretende hacer creer que el pago del **C. Q1**, se verificó el 17 de enero, más omiten informar que éste fue parcial. Pago parcial que sí informó la **LIC. ESTHER CONTRERAS CHÁVEZ**, Directora de Prestaciones Económicas y Sociales, quien remite informe a la **LIC. MARGARITA UREÑO MEDINA**, otrora Subdirectora Jurídica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, en donde aseguró que el 15 de enero de 2020, no se efectuó pago alguno, sino que el recibo a que hace alusión el quejoso, se estila para acreditar sobrevivencia del derechohabiente, y que no es hasta la entrega del CFDI<sup>24</sup>, cuando se verifica el depósito, y reconoce que éste fue parcial, pues a la fecha de presentar su informe aseguró, aún no se había expedido el comprobante fiscal digital, ya que no se ha finiquitado este pago. Con lo que se tiene por acreditado el retardo en el cumplimiento de las prestaciones de seguridad social a que el **C. Q1**, tenía derecho.

32. Continúa la autoridad informando de manera inicial que, el pago parcial a que hemos hecho referencia, se verificó el día 17 de enero, y da dos razones para ello; en primer lugar, reconoce que fue en cumplimiento al deber de cubrir dicha prestación, lo que es acorde con la realidad, ya que, efectivamente, es obligación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas dispersar puntualmente las pensiones de los derechohabientes que han alcanzado con una vida laboral ese derecho, más señalan en su informe otra razón que fue, “...*en virtud de la presión generada por la toma del edificio central del Instituto...*” Es decir, reconocen en ese informe conjunto que el ejercicio del derecho de manifestación de algunas personas pensionadas y jubiladas trajo aparejada presión y este fue el motivo por el cual se liberó el recurso y se hicieron los depósitos de las pensiones.

33. Por lo que hace a la toma del edificio, no fue un hecho que las personas quejasas hayan manifestado en su escrito de queja, más sí fue de la opinión pública, según se hizo circular en la prensa local<sup>25</sup>. Lo que es inverosímil es que la manifestación pública genere recursos y la presión de una manifestación provoque que se cumplan las obligaciones del Instituto. Por el contrario, denota que existía el recurso o bien, se gestionó, y por razones que no se expusieron, se había omitido cumplir con la obligación que se tiene frente al derecho de las personas pensionadas y jubiladas del instituto.

34. Continúan su exposición argumentativa indicando, que en el supuesto de que hubiera habido un retraso en el pago de la pensión, éste no ha sido recurrente, ya que se realizan las gestiones necesarias para que el recurso fluya de manera constante, y que el retraso que reconocen no violenta derechos humanos. Opinión que esta Comisión de Derechos Humanos no comparte, ya que como se ha expuesto, es un derecho innegable, que no puede restringirse ni suspenderse, ni de manera temporal, como en el presente caso existió.

35. La suspensión innecesaria del derecho de las personas pensionadas y jubiladas del ISSSTEZAC, se tiene hasta aquí por acreditada fehacientemente, más el dicho de la **LIC. ESTHER CONTRERAS CHÁVEZ**, Directora de Prestaciones Económicas y Sociales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, el que dirige a la **LIC. MARGARITA UREÑO MEDINA**, otrora Subdirectora Jurídica del citado Instituto precisó de manera indubitable que, en enero de 2020, el depósito se realizó “atendiendo a indicación”, que se concretó con las personas que estaban encabezando la toma del edificio y llegaron con ellos al acuerdo de que detuvieran las protestas y liberaran el edificio. Reconoce además que, se terminó de pagar hasta el día 24 de enero de 2020. Con

<sup>24</sup> Comprobante Fiscal Digital.

<sup>25</sup> Cfr. <http://ntrzacatecas.com/2020/01/16/jubilados-y-pensionados-toman-instalaciones-del-issstezac/>  
<https://ljz.mx/2020/01/17/jubilados-y-pensionados-toman-instalaciones-del-issstezac/>  
<https://zacatecasonline.com.mx/noticias/local/72490-jubilados-toman-issstezac-exigen-cumplimiento-a-tello>  
<https://elsoldezacatecas.com.mx/finanzas/pensionados-toman-edificio-del-issstezac-pago-aguinaldo-mes-de-jubilacion-jubilados-pensionados-gobierno-del-estado-4708816.html>  
<http://televisaregional.com/zacatecas/noticias/jubilados-toman-instalaciones-del-issstezac-exigen-pago-de-pensiones-y-prestaciones>

lo que se tiene que, efectivamente se depositó sin reconocer el derecho de las personas pensionadas, a recibir de manera puntual y sin limitaciones las prestaciones que forman ya parte de su haber patrimonial, sino que como se dice en informes, se pagó a razón de negociaciones y por presión, ignorando que las personas pensionadas y jubiladas no estaban buscando hacerse acreedores a una prestación esporádica, sino exigían un derecho que ya les asiste tras cumplir con los requisitos establecidos en ley y el cumplimiento de una vida laboral.

36. Por su parte, los **CC. L.C. ADOLFO DÁVILA JR. HERNÁNDEZ**, Director de Administración y Finanzas y **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, ambos adscritos al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, rindieron informe conjunto en donde, una vez más, se reconoce el retardo injustificado en el depósito de las prestaciones de las personas pensionadas y jubiladas, al argumentar que, debido a que el Instituto presenta una problemática financiera, la que se vio agravada en el año 2019, y provocó *“el retraso en el pago a más de cuatro mil pensionados como derechohabientes del Issstezac, lo que impidió durante el mes de diciembre y enero pasados cumplir puntualmente con el depósito de los pagos a los pensionados y jubilados.”* Dicho contundente que, asegura que, el retraso en la dispersión de los recursos de las personas pensionadas y jubiladas, no corresponde solamente a las 79 personas que requirieron de la defensa de los derechos humanos que presta este Organismo, sino que, en diciembre de 2019, y enero de 2020, se afectó a más de cuatro mil.

37. Con el reconocimiento que hizo la **LIC. ESTHER CONTRERAS CHÁVEZ**, Directora de Prestaciones Económicas, de que se retardó el pago de las pensiones, cuando informó a la **LIC. MARGARITA UREÑO MEDINA**, en ese entonces Subdirectora Jurídica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, que el pago de la pensión en el mes de enero, se depositó *“atendiendo a indicaciones”*, se tiene por cierto que de acuerdo al organigrama del propio del Instituto<sup>26</sup>, la Dirección de Prestaciones Económicas, y la Subdirección Jurídica, con independencia del nivel jerárquico en que están ubicadas, no tienen autoridad intermediaria para con el Director General, de ahí que se presume que esa indicación que atendió, provino del **L.A.E. FRANCISCO JAVIER MARTÍNEZ MUÑOZ**, en ese entonces Director General, de ahí su responsabilidad administrativa al ordenar suspender temporalmente el pago de prestaciones de seguridad social al que tiene derecho las personas pensionadas y jubiladas, el que además deberá ser puntual, pues por su condición de vulnerabilidad, no pueden estar a expensas de *“indicaciones”*, sino que deben de tener la certeza que la ley les marca, es decir, recibir puntualmente los días 15 de cada mes, el depósito del importe líquido de sus derechos.

38. En este momento de la investigación, es que con las facultades que le confiere, el artículo 19 de la Ley de Entidades Públicas del Estado de Zacatecas<sup>27</sup>, el Gobernador del Estado nombra al **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, como Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, a quien se le requirió de informe, y en lo que interesa aseguró que los retrasos en el pago de las pensiones no han sido continuos o deliberados y sobre todo, argumenta que al momento de rendir informe han cesado las afectaciones que señalaron las personas que se dijeron agraviadas. Argumenta también la debilidad financiera del Instituto y reconoce que, en los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020, no se cumplió de manera puntual con las obligaciones que se tienen para con las personas pensionadas, las que cita a razón de 4243, así como el monto total que en conjunto reciben anualmente, es decir, \$965,000,000.00 (novecientos sesenta y cinco millones de pesos 00/100 M.N.). Entre otros argumentos ya esgrimidos por su predecesor, como la falta de liquidez, el número de personas pensionadas y el método de pago que se estiló en el pasado, mediante la cesión de pago, de bienes inmuebles que, requieren de enajenarse para contar con su valor en líquido.

<sup>26</sup> <http://www.issstezac.gob.mx/wp-content/uploads/2020/10/ORGANIGRAMA-CGJ-y-SFP-19-1-1.pdf> consultado el 6 de julio de 2021.

<sup>27</sup> ARTICULO 19.- El Director General será designado por el Gobernador del Estado, a terna propuesta por el órgano de gobierno del organismo descentralizado...

39. Finalmente reconoce el retraso indebido en la dispersión del concepto de aguinaldo, y por lo que hace a las personas quejasas, asegura que el pago de los **CC. Q1, Q3, A3, A1 y Q2** se efectuó hasta el 31 de febrero de 2020; y el de la **C. A2** mediante transferencia del 30 de febrero de 2020, fechas inexistentes que, deben entenderse como los días 30 y 31 de enero de 2020, ello con la concatenación lógica con las pruebas que precedieron este informe, más no dejan de denotar que las obligaciones del Instituto que debieron cubrirse puntualmente el día 15 de enero de 2020, se postergaron en el tiempo durante 15 y 16 días más, en agravio de las personas que tiene derecho al pago de sus pensiones, con lo que, efectivamente se acredita que se cumplió con el pago de la segunda parte del aguinaldo, más que no se hizo en tiempo, creando así la incertidumbre en las personas pensionadas, a quienes se les sometió durante ese tiempo a un estrés y sufrimiento innecesario.

40. Se acredita el desfase en el pago de las prestaciones de las personas pensionadas y jubiladas con copia del estado de transferencias bancarias de los meses de enero y febrero de 2020, en las que se puede ver que, el día 28 de enero de 2020, se realizó una transferencia de pensiones, más las que en fecha 17 de enero de 2020, se cubrieron por presión. Con lo que una vez más se tiene por cierto que el total de personas pensionadas y jubiladas, recibieron con retraso el pago de la segunda parte del aguinaldo. Y en consecuencia todos ellos se consideran como afectados por los hechos de queja que nos ocupan. Debido a que se vulneró su legítimo derecho a recibir, de forma puntual, el depósito de las prestaciones que, por concepto de jubilación y pensión, tienen derechos.

41. Con tal informe, el **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales del Estado de Zacatecas, al reproducir lo informado por su predecesor, instala la posibilidad de que la afectación a los derechos de los pensionados y jubilados, consistente en la dilación del depósito de sus prestaciones siga prevaleciendo, por lo que sirva la presente a instarle para que esto no sea así.

42. Ya que como se dijo, la seguridad social, y en este caso, el derecho de pensiones y jubilaciones, forma parte de los mecanismos que se tienen para elevar y dignificar el nivel de vida de las personas, adultas mayores, y se ha reconocido ampliamente que la seguridad social es una necesidad económica y social, que favorece el desarrollo y el progreso. En este caso, al tratarse de derechos productos del trabajo, y que previamente se traduce en una vulneración a los que están establecidos en ley, violentarlos o suspenderlos, al menos temporalmente, violenta derechos humanos, ya que, con ello, deterioran el nivel vida y la estabilidad económica de las personas afectadas.

43. En otro orden de ideas, es de reconocer los esfuerzos y gestiones que se han hecho, por el propio Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, ya que, de manera reiterada, se informó que se tiene convenios con la Secretaría de Finanzas, cuya participación como parte de la administración pública centralizada del Estado de Zacatecas es recaudar, registrar y administrar los recursos que correspondan al Estado por concepto de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, contribuciones de mejoras, e indemnizaciones; así como a los provenientes de participaciones y aportaciones federales, o transferencias y reasignación de recursos; y en general, los demás ingresos que tenga derecho a percibir el mismo, en los términos de las leyes aplicables y los convenios celebrados<sup>28</sup>. Gestión que, si bien forma parte de la búsqueda de soluciones, es evidente que ha sido insuficiente.

44. Por otra parte, este Organismo advierte que, la problemática de las personas pensionadas y jubiladas del ISSSTEZAC, ha sido atendida por el Poder Legislativo del Estado de Zacatecas, quien por conducto de la Comisión Permanente de la Honorable LXIII Legislatura del Estado de Zacatecas, exhortó al **LIC. ALEJANDRO TELLO CRISTERNA**, Titular del Ejecutivo del Estado, para que diseñe e implemente un mecanismo integral inmediato para atender y resolver de fondo la problemática social y económica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas. Mecanismo que es de urgente aplicación y, este documento recomendatorio, refuerza dicha propuesta, en aras de que se recupere la viabilidad financiera del Instituto, y se garanticen los derechos

<sup>28</sup> Cfr. Fracción V, Artículo 27 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Zacatecas.

a que las personas tienen derecho en condición de pensionadas, jubiladas o personal en activo.

45. Se reconoce también el esfuerzo realizado por la LXIII Legislatura del Estado para, por conducto de la Auditoría Superior del Estado, iniciar un procedimiento de revisión de las condiciones financieras, durante la administración previa anterior y la actual, para que detecte la problemática real y actual que enfrenta el Instituto y así, encontrar soluciones conjuntas que permitan la solvencia del Instituto y, con ello, el cumplimiento puntual de todas sus obligaciones, lo que repercuta en el ejercicio de las prerrogativas de los derechohabientes.

46. En el caso concreto, las personas en favor de quien se dicta el presente cuerpo recomendatorio, han tenido acceso a las pensiones que se contemplan en las fracciones de la I a la VI, del ordenamiento legal antes citado, siendo así pensionadas por jubilación; jubilación anticipada; o bien pensionados por vejez; invalidez o viudez. Todos los derechohabientes que interpusieron la queja que nos ocupa, oscilan en las edades que van de los 52 a los 77 años. De entre ellos, solo el 38%, es menor de 60 años, en tanto que el resto, es decir, el 62% pertenece al grupo etario de más de 60 años. Por tal motivo, las personas quejasas se ubican dentro del extracto social etario que, por solo esa condición, se encuentran en situación de vulnerabilidad, lo que da paso al análisis del siguiente derecho.

### **B) Derechos de los adultos mayores en conexidad con el derecho a no ser víctimas de discriminación.**

45. La edad adulta, y el correspondiente envejecimiento de los seres humanos, es un proceso natural que se manifiesta en la disminución de las funciones de los órganos y sistemas corporales, y que ocurre durante todo el ciclo de la vida. Esto trae como consecuencia, una serie de cambios asociados con el desempeño físico, con la percepción que las personas tienen de sí mismas, con la valoración que los demás les asignan y con el papel que desempeñan en su comunidad.<sup>29</sup>

46. El envejecimiento, es un proceso natural, gradual, continuo e irreversible de cambios a través del tiempo. Estos cambios se dan en el nivel biológico, psicológico y social, y están determinados por la historia, la cultura y las condiciones socioeconómicas de los grupos y las personas. Por ello, la forma de envejecer de cada persona es diferente y entre los signos que determinan el envejecimiento de las personas se tienen:

- La edad física. Entendida ésta como los cambios físicos y biológicos que se presentan a distintos ritmos, mismos que dependen del sexo, lugar de residencia, economía, cultura, alimentación, tipo de actividades desarrolladas y emociones.
- La edad psicológica: cambios en las emociones, sentimientos, pensamientos y el significado que para cada persona tiene la vejez. Adicionalmente se presentan cambios en los procesos psicológicos, como la memoria o el aprendizaje y, la edad social: relacionada con los significados de la vejez, diferentes para cada grupo humano, según su historia, su cultura y su organización social.<sup>30</sup>

47. La edad adulta, se constituye como un reto, así considerado por la Organización Mundial de la Salud, que ha señalado que también constituye un reto para la sociedad, que debe adaptarse a ello para mejorar al máximo la salud y la capacidad funcional de las personas mayores, así como su participación social y su seguridad.<sup>31</sup> Ya que trae consigo el menoscabo funcional debido a que conlleva consecuencias físicas, psíquicas y sociales, y se refleja en problemas para realizar por sí mismas algunas actividades cotidianas, lo que incrementa las posibilidades de dependencia de cuidado. El proceso de envejecimiento, en consecuencia, puede acarrear para los adultos mayores un estado de vulnerabilidad frente a los demás sectores sociales.

<sup>29</sup> AGILAR Ana, DE LEÓN Linda, Derechos Humanos y Personas Adultas Mayores, Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos (COPREDEH), Guatemala, 2011, p. 5.

<sup>30</sup> INMUFRE, Estudio: Situación de los Adultos Mayores en México, disponible en: [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/101243\\_1.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101243_1.pdf)

<sup>31</sup> Ídem.

48. La vulnerabilidad representa un estado de debilidad, la ruptura de un equilibrio precario, que arrastra al individuo o al grupo a una espiral de efectos negativos acumulativos. Uno de sus rasgos distintivos es la incapacidad de actuar o de reaccionar a corto plazo. La noción de vulnerabilidad no se limita a la falta de satisfacción de necesidades materiales, también incluye las conductas discriminatorias.<sup>32</sup>

49. En ese tenor, se entiende por grupo vulnerable a aquel que, en virtud de su género, raza, condición económica, social, laboral, cultural, étnica, lingüística, cronológica y funcional, son susceptibles de sufrir la omisión, precariedad o discriminación en la regulación de su situación por parte del legislador federal o local del orden jurídico nacional. En tal sentido, entre los grupos vulnerables se suelen mencionar los siguientes:

- a) La mujer pobre jefe de hogar, con niños a su cargo, y responsable del sostenimiento familiar.
- b) Menores y adolescentes en situación de riesgo social (niños en riesgo de salir del hogar, menores infractores y menores víctimas de violencia física, sexual o psicológica en el seno familiar, menores con padecimientos adictivos).
- c) Los menores que viven en la calle o los menores que, no obstante tener un hogar, a causa de la desintegración familiar o problemas de otra índole pasan todo el día en la calle.
- d) Los menores trabajadores (pepena, estiba, mendicidad, venta ambulante, limpia de parabrisas y actuación en la vía pública).
- e) Las personas de la tercera edad. (En adelante, personas mayores<sup>33</sup>).**
- f) Las personas discapacitadas.
- g) La población rural e indígena que se encuentra afectada en forma alarmante por la pobreza.
- h) Las mujeres pobres, embarazadas y en estado de lactancia.
- i) Los jóvenes y las mujeres pobres afectadas por el desempleo.
- j) Los trabajadores pobres del sector informal.
- k) Los excluidos de la seguridad social.
- l) Las mujeres que sufren discriminación política y social.
- m) Los pueblos indígenas.<sup>34</sup>

50. Las primeras referencias a las personas mayores en los instrumentos internacionales de derechos humanos han sido indirectas; generalmente, se limitan a la seguridad social y al derecho a un nivel de vida adecuado. Así, en la Declaración Universal de Derechos Humanos, se reconoce el derecho a las prestaciones sociales en la vejez<sup>35</sup>. Mientras que, en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales se considera “el derecho de toda persona a la seguridad social, incluso al seguro social”<sup>36</sup>. Tales disposiciones, desde luego, son aplicables por extensión a las personas adultas mayores, y son de preponderante importancia para el ejercicio de las libertades del ser humano durante la etapa de la vejez.

51. El primer convenio de los Estados miembros de las Naciones Unidas sobre derechos humanos, en el que se prohibió explícitamente la edad como un motivo de discriminación, fue la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, documento en el que se proscribe la discriminación en el acceso de las mujeres a la seguridad social en caso de vejez. Ulteriormente, la prohibición de la discriminación por motivos de edad fue ampliado en la Convención Internacional sobre la Protección de los

<sup>32</sup> GONZÁLEZ GALVÁN Jorge Alberto, HERNÁNDEZ María del Pilar, SÁNCHEZ-CASTAÑEDA Alfredo, La Pluralidad de los Grupos Vulnerables: Un Enfoque Interdisciplinario, IJ-UNAM, México, 2001, p. 225.

<sup>33</sup> El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, opta por "personas mayores", término utilizado en las resoluciones 47/5 y 8/98 de la Asamblea General (*older persons*, en inglés, *personnes âgées*, en francés). Estos calificativos comprenden, siguiendo las pautas de los servicios estadísticos de las Naciones Unidas, a las personas de 60 años y más.

<sup>34</sup> Ídem, p. 225-226.

<sup>35</sup> Declaración Universal de los Derechos Humanos. Art. 25.1, “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad”.

<sup>36</sup> Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Artículo 12.1: Derecho a la salud 1. “Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental”.

Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares y, posteriormente, en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

52. Ahora bien, la protección limitada a los derechos de las personas de edad que proporcionan los tratados existentes, se ha fortalecido en forma paulatina gracias a la interpretación progresiva que han realizado los órganos encargados de su supervisión. Así, el Comité de Derechos Humanos de la ONU, ha desarrollado el principio de no discriminación por edad en determinados casos, examinados en el marco de su procedimiento contencioso.<sup>37</sup>

53. Por otra parte, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales aprobó en 1995 su Observación General número 6, sobre los derechos económicos, sociales y culturales de las personas de edad, en la que se especifican las obligaciones que corresponden en este ámbito a los Estados que son parte del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales<sup>38</sup>. En dicha Observación, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales sostuvo que, los Estados Parte en el Pacto, están obligados a prestar especial atención al fomento y protección de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas de edad.

54. Por lo que respecta al Sistema Interamericano, el 15 de junio de 2015, en el marco del Cuadragésimo Quinto Período de Sesiones de la Asamblea General, los Estados Miembros de la OEA adoptaron en Washington DC, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores<sup>39</sup>. Si bien el Estado Mexicano no ha ratificado dicha Convención, ésta representa sin duda el Instrumento Interamericano más importante en esta materia, mismo que debe servir como eje orientador para las políticas públicas que emprenda el Estado Mexicano en cuanto a la protección de los derechos humanos de este grupo etario al que históricamente se le ha vulnerado.

55. La discriminación por razones de edad, está prohibida en el orden jurídico nacional, así el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su párrafo establece que, queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

56. En el caso en concreto, la edad de las personas pensionadas y jubiladas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, les coloca en especial estado de vulnerabilidad, ya que la edad adulta trae consigo el deterioro de la salud, de las facultades físicas y psicológicas pues conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio y con ello, la necesidad apremiante de un nivel de vida adecuado, que la certeza de recibir puntualmente su pensión trae consigo, que les permite acceder a la seguridad y atención y protección, y permitirles así seguir contribuyendo activamente a sus familias, amigos, comunidades y nación.

57. En el orden jurídico nacional, las disposiciones en materia de discriminación son de orden público y de interés social. Están encaminadas a prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato. En este caso, es precisamente la relación entre oportunidad y trato, el motivo de queja de los pensionados y jubilados del Instituto. A respecto la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, contempla como tal, a toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos

<sup>37</sup> HUENCHUAN Sandra, Los derechos de las personas adultas mayores en el ámbito internacional. Naciones Unidas-CEPAL, Chile, 2013, pág. 3-4.

<sup>38</sup> Ídem, p. 5.

<sup>39</sup> Información disponible en: [http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_A-70\\_derechos\\_humanos\\_personas\\_mayores.asp](http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp)

y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo; También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia<sup>40</sup>.

58. Por su parte, la legislación vigente en el Estado de Zacatecas, proscribida toda forma de discriminación motivada por el origen étnico, nacional o regional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social o económica, las condiciones de salud, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil, el trabajo desempeñado, las costumbres, la raza, las ideologías o creencias religiosas, la migración, la apariencia física, modificaciones estéticas corporales o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas<sup>41</sup>.

59. Por el impacto social que la discriminación provoca, debe entenderse también como un delito, imponiendo una sanción de uno a tres años de prisión o de ciento cincuenta a trescientos días de trabajo a favor de la comunidad y hasta doscientos días multa, al que por razones de origen o pertenencia étnica o nacional, raza, color de piel, lengua, género, sexo, preferencia sexual, edad, estado civil, origen nacional o social, condición social o económica, condición de salud, embarazo, opiniones políticas, apariencia física, modificaciones estéticas corporales o de cualquier otra índole, atente contra la dignidad humana o anule o menoscabe los derechos y libertades de las personas mediante la realización de cualquiera de las siguientes conductas:

- I. Niegue a una persona un servicio o una prestación a la que tenga derecho;
- II. Niegue o restrinja derechos laborales, principalmente por razón de género o embarazo; o limite un servicio de salud, principalmente a la mujer en relación con el embarazo;
- III. Niegue o restrinja las oportunidades de empleo y los consiguientes derechos laborales, principalmente por razón de apariencia física o modificaciones estéticas corporales, o
- IV. Niegue o restrinja derechos educativos.

60. Al servidor público que, por las razones previstas en el primer párrafo de este artículo, niegue o retarde a una persona un trámite, servicio o prestación a que tenga derecho, se le aumentará en una mitad la pena prevista en el primer párrafo del presente artículo, y, además, se le impondrá destitución e inhabilitación para el desempeño de cualquier cargo, empleo o comisión públicos, por el mismo lapso de la privación de la libertad impuesta<sup>42</sup>.

61. Considerar a las personas pensionadas y jubiladas como susceptibles de vulnerabilidad es, además de un imperativo legal, un compromiso social. De ahí que los estándares internacionales impongan la obligación del respeto irrestricto de sus derechos, en este caso, al derecho a recibir de manera puntual el importe a la pensión o jubilación a la que se hicieron acreedores con motivo de sus aportaciones durante el tiempo que prestaron su servicio en activo para el Gobierno del Estado de Zacatecas. En este caso, las personas que optaron por el mecanismo de protección de derechos humanos que ofrece esta Comisión, aseguraron que fueron objeto de trato discriminatorio y diferenciado. En esencia aseguraron que, una vez que no vieron reflejado el depósito de la segunda parte del aguinaldo, acudieron o llamaron al Instituto para preguntar el motivo, y fue en estas ocasiones que recibieron un trato discriminatorio, al informárseles que, podía ser cubierto hasta el último minuto del día, que no había dinero o bien que se haría una selección para depositar de manera diferenciada, iniciando por quienes menos recibían.

<sup>40</sup> Cfr. Artículo 1, fracción III de la Ley Federal para Prevenir y Erradicar la Discriminación.

<sup>41</sup> Artículo 3 de la Ley para Prevenir y Erradicar Toda Forma de Discriminación en el Estado de Zacatecas.

<sup>42</sup> Cfr. Artículo 182 Bis, del Código Penal para el Estado de Zacatecas.

62. La legislación citada, para prevenir y erradicar la discriminación, es complemento del imperativo legal contemplado en el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que prohíbe atentar contra la dignidad humana, anulando o menoscabando libertades o igualdad real de oportunidades, en el presente caso, el menoscabo a la igualdad de oportunidades acaeció en contra de personas adultas mayores, que como se dijo están en situación de vulnerabilidad, por el solo grupo etario al que pertenecen.

63. Las personas quejasas citan que, fueron objeto de trato discriminatorio, en primer lugar, en su condición de personas pensionados, quienes han concluido su vida laboral y viven a expensas de las prestaciones de seguridad social a que se hicieron acreedores. Aseguran también que, se les informó que se haría una selección diferenciada para depositar sus prestaciones, en atención a que, se depositaría en primer lugar a aquellas personas que menos percibían, es decir, que, sin mayor argumento, a algunas personas se les postergaría, como al efecto ya se había retrasado su pago.

64. Al respecto, el **C. Q1** manifestó que, debido a los retrasos en sus depósitos, acudió al Instituto a solicitar información del motivo de éste y que, en vez de una respuesta satisfactoria, recibió “malos tratos, indiferencia y despotismo por parte del personal de Departamento de Pensiones del ISSSTEZAC”. El que hace consistir, en primer lugar, en la negativa a depositarle de manera inmediata, el monto de todas las prestaciones a que tienen derecho, y radicarle en su lugar, un depósito parcial, realizado el día 17 de enero de 2020. Aunado a lo anterior, se inconformó por la información que le proporcionó la **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, quien le dijo que no había dinero y que los pagos se realizaran a partir de la semana que comprendió los días 20 al 24 de enero del 2020, que su pago se realizaría hasta el día 31 de enero de 2020 y que, esos se harían de manera selectiva, iniciando con quienes se les debía el importe del mes de enero, y se comenzaría por los salarios más bajos, para terminar con los más altos. Lo que califica como una conducta discriminatoria y diferenciada, al no recibir todas las personas pensionadas el mismo trato, concretamente al no depositarle a todas las personas de manera inmediata sus prestaciones.

65. Por su parte, la **C. Q2**, persona quejosa, por lo que hace al trato diferenciado, dijo sentirse discriminada, ya que, a algunos derechohabientes, se les pagó puntualmente salarios y aguinaldos, concretamente a las personas que reciben un menor salario; queja que interpuso también en favor de **A1** y **A2**, personas que, al igual que ella dejaron de recibir puntualmente el importe de su pensión, en razón al importe que reciben, es decir, de acuerdo a la base de cotización con la que trabajaron.

66. Por lo que hace al trato diferenciado, el **C. Q3** aseguró que sí se habían estado pagando algunas pensiones, pero que se inició con los derechohabientes que ganan menos, difiriendo el pago a quienes reciben más, causándole así estos problemas financieros en la economía familiar.

67. En mismo sentido, ratifican queja los otros agraviados [...], quienes de manera sucinta detallan como se ha hecho una selección para el depósito de sus pensiones, causando con ello agravio a quienes se les postergó el pago.

68. Las personas que se adhirieron a la queja, manifestaron que, la selección hecha para depositar sus pensiones, a unas personas en primer orden y otras posteriormente, además de ser discriminatoria, trajo como consecuencias problemas económicos del orden familiar, es decir, reconocen que es ese ingreso la base de su sustento diario y de sus familias, y, por ende, suspenderlo o retrasarlo afecta su esfera de derechos, voz unánime y sentida que expresan el total de personas quejasas.

69. De manera inicial, se requirió informe al **L.A.E. FRANCISCO JAVIER MARTÍNEZ MUÑOZ**, otrora Director General del Instituto, quien, como se dijo lo rindió de manera conjunta con el **ING. ALEJANDRO ARGÜELLES ARELLANO**, entonces Director de Administración de Finanzas; y la **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, quienes argumentando la situación financiera del instituto reconocieron que, en ocasiones, se retrasan los pagos. Situación que ha sido analizada previamente, y se

destaca que nada dicen en su informe sobre el motivo de programar los pagos en fechas diferentes y, sobre todo, el motivo por el cual a unas personas se les depositó y a otras no.

70. Por lo que para acreditar el pago diferenciado, se acude a lo informado por la **LIC. ESTHER CONTRERAS CHÁVEZ**, Directora de Prestaciones Económicas y Sociales que dirigió a la **LIC. MARGARITA UREÑO MEDINA**, en ese entonces Subdirectora Jurídica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, quien de manera explícita aseguró que, el pago se depositó atendiendo a indicaciones que recibió, consistentes en que, se iniciara con los pensionados que estaban en las negociaciones y llegar con ellos a acuerdos que detuvieran las protestas y liberaran el edificio. Dicho que si bien no reconoce que se haya pagado primero a quienes reciben menos dinero, sí dio la pauta para acreditar un trato diferenciado, ya que, recibió órdenes de, habido el retraso, pagar primeramente a las personas que estaban manifestándose en las instalaciones del Instituto, cuando los derechos son universales, en este caso, el universo a respetar su derecho al pago puntual de su pensión obedece al total de derechohabientes en condición de pensionados o jubilados, y no solamente a quienes ante la interrupción de su derecho, ejercieron uno interrelacionando como es el derecho a la manifestación pacífica.

71. Es de hacer notar, que las personas que de manera directa presentaron queja, señalaron que al momento de acudir a preguntar el motivo del retraso del pago de su pensión o bien llamar telefónica con mismo fin, recibieron trato inadecuado. A lo que, tanto la **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, como la **LIC. ESTHER CONTRERAS CHÁVEZ**, Directora de Prestaciones Económicas y Sociales, reconocieron haber tenido contacto con las personas interesadas en que el retraso del pago de su pensión se suspendiera de manera inmediata, pero niegan que sus respuestas hayan sido inadecuadas, y por el contrario, reconocen que estuvieron atendiendo a cuanta persona acudió o llamó por teléfono, que escucharon respetuosamente los puntos de vista y que, de manera amable, educada y ecuánime, dieron respuestas a los reclamos, los que asegura la segunda de las nombradas, fueron incluso con uso de lenguaje coloquial. Trato mutuo que obedeció al momento de fricción entre la parte institucional y los derechohabientes. Mismo que si bien no se acreditó en ninguna de sus dos vertientes, es dable pensar que, quien ha visto cortado el suministro de recursos que le permite tener el nivel de vida a que tiene derecho, puede en aras a la desesperación, estrés y sufrimiento mostrar su frustración mediante el uso del lenguaje.

72. En el análisis del trato diferenciado de que fueron objeto los derechohabientes del ISSSTEZAC, por pensión o jubilación, se trae a la vista el contenido del informe que rindieron de manera conjunta los **CC. L.C. ADOLFO DÁVILA JR. HERNÁNDEZ**, Director de Administración y Finanzas y **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, ambos adscritos al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, quienes, como se dijo, reconocieron la suspensión de los derechos de las personas pensionadas y jubiladas, que acaeció durante los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020, quienes omitieron dar respuesta al por qué se depositó de manera escalonada, diferenciada y sobre todo, no indican el criterio que se siguió para depositar primero a algunas personas y luego a otras, de ahí que se sostenga que los criterios tomados para el depósito de esas pensiones no fueron uniformes, y conculcaron los derechos humanos de quienes no se les depositó el día 15 de enero de 2020. Además de que, al ser diferenciado el criterio a seguir para depositar los importes de pensiones, se dejó de observar el principio de universalidad que rige a los derechos humanos.

73. Acreditado el trato diferenciado, que se hizo consistir en el pago escalonado “atendiendo indicaciones” y no siguiendo los principios ineludibles de universalidad, interdependencia, progresividad e indivisibilidad, es preciso indicar quien resultó responsable del trato que dijeron recibir los quejosos, cuando indicaron que recibieron mal trato por parte de quien los atendió telefónica y directamente cuando solicitaron información de su pago. Al respecto y como se ha indicado fue la información de la **LIC. ESTHER CONTRERAS CHÁVEZ**, Directora de Prestaciones Económicas y Sociales con la que se acreditó el pago por un lado diferenciado, ya que no se cubrió a todos el mismo día y por otro, preferente en función de quienes estaban manifestándose y quiénes no. En tanto que la **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, reconoció que ella materialmente recibió a

los quejosos, o atendió telefónicamente sus inquietudes así como la **LIC. ESTHER CONTRERAS CHÁVEZ**, Directora de Prestaciones Económicas y Sociales, quien también reconoció haber tenido contacto con las personas aquí quejas de ahí que por conducto de este cuerpo recomendatorios se les insta para, tener un trato amable, educado y preferente para con las personas pensionadas y jubiladas, quienes por su condición laboral, edad y en algunos casos su salud, pueden sentirse discriminados y revictimizados en atención a las respuestas recibidas, como en el caso de las imputaciones que al respecto hicieron los quejosos

74. En otro orden de ideas, se analiza la la petición del **C. Q3**, persona quejosa en el sentido de que éste solicito se realizara una auditoría externa e independiente a ISSSTEZAC. En respuesta de autoridad, los **CC. L.C. ADOLFO DÁVILA JR. HERNÁNDEZ**, Director de Administración y Finanzas y **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, ambos adscritos al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, negaron la competencia de este Organismo para iniciar la misma, por lo que solicitó se acuerde la improcedencia. Excepción operante que se analizó desde el momento mismo de dictar el acuerdo de calificación de la queja del **C. Q3**, lo que no es obstáculo para dar seguimiento a la iniciada por la Auditoría Superior, en la inteligencia que todo aquel mecanismo que coadyuve a encontrar una solución de fondo a la problemática que aqueja a los derechohabientes del ISSSTEZAC, redundará en el ejercicio cabal de sus derechos.

75. Por ello, se cuenta con evidencia de inicio de la citada auditoría, mediante el oficio de inicio de procedimiento que signó el **L.C. RAÚL BRITO BERUMEN**, Auditor Superior del Estado, a través del cual refiere que se inició una auditoria **al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas**, atendiendo a la notoria inquietud social que existe sobre su situación financiera así como a lo solicitado en el Acuerdo Legislativo número 15, de la Comisión Permanente de la Honorable Sexagésima Legislatura del Estado Libre y Soberano de Zacatecas, de fecha once (11) de febrero del año dos mil veinte (2020). Por lo que la citada Auditoría Superior dio inicio el expediente de investigación [...], con el fin de revisar la gestión financiera del mencionado Instituto, durante el período del quince (15) de septiembre del año dos mil diez (2010), al treinta y uno (31) de enero del año dos mil veinte (2020). Mismo que inició o fue notificado mediante cédula de notificación de Inicio de proceso de investigación del expediente número [...], el día 18 de febrero de 2020.

76. Una vez removido el otrora Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, y nombrado como tal al **MTRO. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, se le requirió de diversos informes, y por lo que hace al recibido por este Organismo en fecha 27 de febrero de 2020, es que tenemos por acreditado que se dio un trato diferenciado a los derechohabientes por pensión o jubilación del citado Instituto, ya que ofreció la documental pública, que se hizo consistir en copia certificada del oficio [...], del 25 de febrero de 2020, expedido por la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, en la cual se especificaron los depósitos realizados a través de transferencias bancarias del pago de la segunda parte del aguinaldo a Pensionados y Jubilados de enero 2020, en donde se especificó que los pagos se ejecutaron entre los días 29 de enero y el 05 de febrero de 2020. Informe que se robustece con la copia de la relación de las transferencias bancarias que adjuntó al mismo. Donde, efectivamente, se señalan el número de personas que en las citadas fechas recibieron el depósito de sus pensiones.

77. Informe que, concatenado con el que rindió la **LIC. ESTHER CONTRERAS CHÁVEZ**, Directora de Prestaciones Económicas y Sociales a la **LIC. MARGARITA UREÑO MEDINA**, otrora Subdirectora Jurídica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, se tiene por cierto que, a las personas que se manifestaron en las instalaciones del multicitado Instituto, se les cubrió el importe de sus pensiones de manera inmediata, para que detuvieron las manifestaciones y liberaran el instituto. Depósito que, a dicho de quien lo signó no fue ella quién lo determinó, sino que recibió indicaciones. Sigue manifestando en su informe que, al **PROFR. Q1**, se le pagó el día 17 de enero de 2020. Con lo que se acredita, en primer lugar, que tal y como lo manifiestan

los quejosos, no se realizó el pago puntual el día 15 de enero de 2020. Por el contrario, se inició a depositar hasta que los derechohabientes se manifestaron en las instalaciones del Instituto y que el periodo se abrió en el tiempo desde el 17 de enero de 2020, hasta el 05 de febrero de 2020.

78. Así las cosas, aunque la autoridad no reconozca lo dicho por los quejosos en el sentido de que se les brindó un trato diferenciado en relación con el importe que reciben por concepto de pensión, con lo informado por el Director General y la copia de la relación de transferencias bancarias, se tiene por cierto que, se tomó un criterio diferenciado para ir suministrando de manera escalafonada el pago retrasado de las prestaciones de los derechohabientes.

79. Criterio que no explica la autoridad, mismo que no tiene fundamento alguno, ya que, todos ellos tienen el mismo derecho a la pensión que en la medida de sus aportaciones y sueldos mientras se encontraban en activo fueron acreedores, y cualquier selección al respecto es errónea, ya que, como se dijo, al no depositarse de manera puntual, el día 15 de enero de 2020, como al efecto lo marca la ley de la materia, afectó al universo completo de personas pensionadas y jubiladas. Prolongándose esta afectación en el tiempo, para algunas personas hasta el 05 de febrero de 2020, afectando aún más su esfera de derechos.

80. Finalmente, y por lo que hace al criterio diferenciador, se tiene la comparecencia del **LIC. ADOLFO DÁVILA JR. HERNÁNDEZ** Director de Administración y Fianzas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, quien si bien no ostentaba ese encargo en la fecha de sucedidos los hechos, al ocuparlo ahora tomó conocimiento de lo sucedido y no duda en manifestar que tiene conocimiento de que el criterio que se tomó en consideración en ese momento fue el de cubrir la mayor parte de pensiones con una cuantía baja, dejando pendientes las pensiones con una cuantía alta. Con lo que se tiene por acreditado el dicho de las personas quejosas y con ello el menoscabo de sus derechos, ya que al igual que el total del universo de personas pensionadas y jubiladas tenía derecho a recibir puntualmente sus pagos.

81. Por lo antes expuesto, esta Comisión de Derechos Humanos, concluye que ningún criterio de selección de derechohabientes, puede suspender o restringir, ni al menos temporalmente, los derechos de algunos de ellos. Esto es así porque las características de los derechos humanos, son precisamente ser *erga omnes*, por imperativo constitucional, todas las personas en el territorio mexicano gozan de los derechos humanos reconocidos en el marco jurídico local y en los tratados internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, todas las personas deben de gozar igualmente de las garantías para la protección de todos sus derechos, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que establece la Constitución. En este caso, el derecho de las personas pensionadas y jubiladas del ISSSTEZAC, se suspendieron del 15 de enero de 2020, hasta que se efectuó el depósito de sus derechos como pensionados, algunos de ellos hasta el 05 de febrero de 2020, y toda vez que el **MTRO. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado desde el 07 de febrero de 2020, según se desprende del nombramiento con el que acreditó su personalidad sostuvo en su informe el criterio diferenciador que se le reprochó al **L.A.E. FRANCISCO JAVIER MARTÍNEZ MUÑOZ**, en ese entonces Director General, de ahí que sirva la presente a instarlo a respetar los derechos humanos de los derechohabientes del instituto que dirige de acuerdo a los principios de universalidad, interdependencia, progresividad e indivisibilidad.

82. Así las cosas, es inconcuso que, las autoridades del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, incumplieron igualmente con el imperativo constitucional de respetar, proteger y garantizar el ejercicio de los derechos de las personas pensionadas y jubiladas del ISSSTEZAC. Adicionalmente, y habida cuenta de que se tomó un criterio diferenciado para el pago de las prestaciones de seguridad social, se violentaron también los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Con énfasis especial en el principio de universalidad, ya que el criterio de diferir en el tiempo los pagos de unas personas y los de otras diferirlas un poco menos, denota la inobservancia del principio de universalidad. En consecuencia, el Estado

Mexicano, por conducto de libre y soberano de Zacatecas, deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, a que se ha hecho alusión a lo largo del presente cuerpo recomendatorio.

83. No pasa desapercibido que, mediante informes progresivos que rindió el **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, recibidos los días 26 de marzo de 2020, y 11 de junio de 2020, se indicó y acreditó que los pagos de las personas pensionadas y jubiladas del Instituto se han realizado en tiempo, siendo que los correspondientes al mes de marzo, se concretó el día 13 de marzo, en tanto que los meses de abril y mayo de 2020, los días 15 de cada mes. Lo que, debe reconocerse con un avance en el respeto de los derechos de las personas pensionadas y jubiladas, reiterando que no debe existir motivo alguno para que esto no siga siendo así.

84. En otro orden de ideas, se tiene que, el **PROFR. Q1** mediante escrito de queja del 09 de julio del 2020, argumentó que el cambio de Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores no resuelve la problemática planteada, y las declaraciones en prensa tanto escrito como televisiva y digital del **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, actual Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, abonan al trato diferenciado que han recibido como derechohabientes pensionados, ya que en ellas se asegura que la debilidad financiera del Instituto obedece a que éstos reciben prestaciones no contempladas en ley, y que las mismas les serán suprimidas. Lo que aseguró causa estrés en el colectivo de pensionados y jubilados, a favor de quien enderezó queja por estas manifestaciones del hoy titular del Instituto.

85. De las notas aportadas por el quejoso, tenemos que inicialmente, el periódico Página 24, en su apartado digital, del 20 de febrero de 2020, publicó nota con el título: "El Issstezac da pensiones escandalosas se Harán Revisiones y Juicios de Lesividad." Iniciando así a hacer del conocimiento de la opinión pública, la posibilidad de controvertir jurídicamente algunas prestaciones que reciben pensionados y jubilados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas. Información que se publicó en febrero del 2020, justo cuando pensionados y jubilados estaban recibiendo de manera retardada algunas prestaciones que debieron recibir el 15 de enero de 2020.

86. En esa línea informativa, en junio de 2020, se retomó por la prensa local notas similares, entre ellas se rescata lo informado en la nota de prensa del rotativo estatal El Sol de Zacatecas, del 15 de junio de 2020, en el que se lee: "*lo que está fuera de la ley no se puede seguir pagando*", "*se perderían aguinaldos para jubilados y pensionados, así como bonos especiales y de despensa*" y "*las prestaciones económicas de los empleados del ISSSTEZAC que no tengan sustento jurídico serán eliminadas, señaló el director.*" Misma nota e información que se reiteró en ese periódico en nota publicada el 29 de junio de 2020, con el título: "Perderán jubilados aguinaldo y bonos."

87. Por su parte, el rotativo estatal Zacatecas en Imagen, publicó el 16 de mayo de 2020, que; "*Debido a las recomendaciones de la ASE, ya se analiza recortar prestaciones fuera de ley a los trabajadores y pensionados del Issstezac, tales como aguinaldo, bonos por el Día del Maestro, vales de despensa y bonos especiales, informó el director del instituto.*" Nota periodística que también publica el periódico digital, La Jornada Zacatecas, en la que se aseguró: "Marco Vinicio retirara bonos y aguinaldos." Para finalmente publicarse en prensa televisiva con mismo contenido, precisamente en el noticiero local Nueve en vivo.

88. Notas que, el quejoso aseguró causan estrés en el total de pensionados y jubilados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, en favor de quien presenta queja, la que al no contar con la efectiva representación del colectivo en favor de quien se quejó, se tuvo su queja como individual, acumulándose a sus antecedentes, es decir, a la queja marcada con el número CDHEZ/041/2020, que concluye con el dictado del presente cuerpo recomendatorio.

89. Ahora bien, al momento de rendir informe por estos hechos imputables directamente a su persona, el **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, aseguró lo ya informado, es decir, que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, enfrenta una crisis financiera multifactorial, que además no es privativa de ese Instituto sino que la sufren también otros de nivel nacional y del resto de Estados de la República, los que deberán analizar su propia problemática y resolverla de acuerdo a su origen, ya que el hecho de que otros institutos similares sufran de coincidentes problemáticas no justifica que el del Estado de Zacatecas enfrente la crisis que dice tener.

90. Agregó el **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, que las notas de prensa derivaron de una entrevista realizada a su persona el 12 de mayo del 2020, y las fechas de publicación obedecen a la programación propia de los medios de comunicación. Las que justifica en materia de libertad de expresión, prevista como derecho humano y regulada por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que en su artículo 6º, primer párrafo cita que, la manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público; y que el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley. Arguyó además que, como Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas está expuesto y obligado a informar sobre la situación general del mismo.

91. Al respecto, esta Comisión de Derechos Humanos, celebra la vigencia de la libertad de expresión en el estado mexicano, la que reconoce como fuente y base de la democracia y del estado de derecho. Libertad de expresión que está acotada a que con ella no se ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público. De ahí que el **PROFR. Q1** al considerar que con las manifestaciones del Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, incidió en su vida privada y perturbó provocándoles ansiedad y estrés al conjunto de personas que en calidad de pensionados y jubilados son derechohabientes del citado instituto de seguridad social, es que se permitió ejercer por este medio su derecho de queja, a quien le está a salvo el derecho de réplica que de ser su interés, podrá ejercer en los medios de comunicación en que se publicaron las notas que le agravian, en los términos de la ley de la materia.

92. Como se dijo, el quejoso no acreditó personalidad para enderezar queja en favor del total de personas pensionadas y jubiladas, y con ello no fue posible conocer si el total de este colectivo se considera agraviado por las manifestaciones publicadas en los medios de comunicación, y tampoco si presentan estrés, ansiedad o temor con motivo de las notas de prensa. Al respecto la autoridad involucrada, considero que debería ser este Organismo quien provea la necesario para acreditar que el estrés argüido, en caso de existir y que este obedece a lo que publicaron los medios de comunicación y no es multifactorial. Petición que también realizó el propio quejoso, por lo que esta Comisión de Derechos Humanos, solicitó la intervención de un profesional de la conducta humana, y contó con un dictamen psicológico forense que se practicó al **C. Q1** persona quejosa.

93. Dictamen psicológico a cargo del **MAESTRO EN CIENCIAS FORENSES MARIO PESCADOR ESCOBEDO**, quien con la metodología que consideró adecuada para el caso, realizó entrevista estructurada al quejoso, examinó su salud mental y en relación al problema planteado, es decir, si el **C. Q1** presenta alteraciones en la esfera psicológica a raíz de los hechos de queja, concretamente de lo publicado en la prensa local, concluyó que sí presenta alteración en su esfera psicológica, signos de estrés elevado, llanto, irritabilidad, zozobra, cambios de conducta repentinos, y ansiedad anticipatoria. Documento profesional con que esta Comisión de Derechos Humanos, contó para acreditar el dicho del quejoso, al menos en su esfera psicológica personal.

94. Ahora bien, el hecho de que las manifestaciones de la libre expresión del **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, hayan adelantado posibilidades o

medidas que el mismo citó como de aquellas que, “*se podrían llevar a cabo*” mismas que, no ha explorado el Instituto, creó la confusión y el estrés de la parte quejosa, quien consideró que estas medidas al ser publicadas en prensa, podía entenderlas como un hecho inminente y al estar fuera de los procedimientos jurídicos que le dieran sustento y legalidad violentaría sus derechos a la seguridad social, lo que el propio Director dice no ha ocurrido.

95. Luego entonces, tal y como lo arguyó el **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, no se ha afectado la esfera jurídica del quejoso, en cuanto a sus percepciones por concepto de pensión, más no olvidemos que el grupo etario de las personas jubiladas y pensionadas es considerado como de aquellos potencialmente vulnerables, muchos de ellos no tienen otro ingreso que no sea aquel que proviene de sus pensiones, de ahí que, al creer que éstas se verían afectadas inminentemente y sin que mediara procedimiento alguno, causó en el mismo la ansiedad anticipatoria que reveló el dictamen psicológico forense.

96. Con lo que se tiene por cierto que, anticipar acciones futuras e inciertas, causó ansiedad anticipatoria en el quejoso, fenómeno que forma parte de los mecanismos de crecimiento de los trastornos de ansiedad y está en la base de muchas formas de malestar psicológico, entre ellas aquellas que se consideran alteraciones mentales graves que requieren de tratamiento profesional. Por tanto, es deseable que la información que se comparte con los medios de comunicación sea completa, para no hacer caer en el error y la ansiedad anticipada a los derechohabientes como ocurrió con el aquí quejoso. Lo que es imputable al **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.

## VII. CONCLUSIONES DEL CASO.

1. Esta Comisión rechaza la vulneración del derecho a la Seguridad Social, en relación con el derecho a no ser objeto de discriminación por cuestiones de edad de los pensionados y jubilados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas. Vulneración que trasciende a su esfera patrimonial y personal, al crear un sufrimiento innecesario ante la incertidumbre de recibir las prestaciones a que tienen derecho de manera completa y puntual. Tiene por acreditado que, en el mes de enero de 2020, se incumplió con la obligación de depositar los importes de pensión el día 15 de ese mes, realizándose un pago parcial, escalonado y diferenciado, el que se trasladó hasta el 05 de febrero de 2020, imputable al **L.A.E. FRANCISCO JAVIER MARTÍNEZ MUÑOZ**, entonces Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado.

2. Esta Comisión de derechos humanos, reconoce la importancia de la comunicación que debe tenerse con todas las personas, especialmente quienes, por cuestión de su edad, y condición laboral, son susceptibles de sentirse revictimizados por lo que insta a la **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, así como a todo el personal que tenga comunicación directa con los derechohabientes a tener un trato amable y brindar información veraz de lo que le sea solicitado.

3. Esta Comisión de Derechos humanos reprocha al **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, que en información difundida en la prensa local, haya especulado sobre posibles acciones a seguir para mejorar las finanzas de Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, creando confusión en la persona del **C. Q1**, quien además producto de esta información sufrió estrés elevado y ansiedad anticipada, en deterioro de su salud mental.

4. Esta Comisión de Derechos Humanos, se adhiere a la exhortativa que dictó la LXII Legislatura del Estado al Titular del Ejecutivo del Estado Alejandro Tello Cristerna, para que diseñe e implemente un mecanismo integral inmediato para atender y resolver de fondo la problemática social y económica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los

Trabajadores del Estado de Zacatecas (ISSSTEZAC), igualmente celebra que se haya ordenado a la Comisión de Vigilancia y la Auditoría Superior del Estado, realizar una auditoría a los ejercicios fiscales del ISSSTEZAC durante los gobiernos estatales de los ejercicios 2010 - 2016 y actual, instrumentos que coadyuvan a encontrar una solución a la problemática real y actual de las finanzas del ISSSTEZAC.

## VIII. REPARACIONES.

1. De conformidad con lo establecido en los artículos 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con el artículo 51 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, al acreditarse una violación a los derechos humanos atribuibles a un servidor público estatal, mediante la presente recomendación se busca incluir las medidas que procedan para lograr la efectiva restitución de las personas afectadas en sus derechos.

2. Dicha reparación, de conformidad con los *Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones*”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 2005, las violaciones de derechos humanos deben contemplar, de forma apropiada y proporcional a la gravedad de ésta, una reparación plena y efectiva en las formas siguientes: restitución, rehabilitación, satisfacción, indemnización, deber de investigar y garantías de no repetición. En el caso en concreto y ante la pérdida fatal, no es posible solicitar la restitución de los derechos humanos conculcados. Las reparaciones se contemplan también en la Ley General de Víctimas, en sus artículos 1, último párrafo, 7, fracción I y II, y particularmente en el texto legal del artículo 26, que establece que “Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición”, además por lo previsto en el artículo 27 del mismo ordenamiento legal, en este caso se decreta en favor de los derechohabientes, pensionados y jubilados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.

### **A) De la indemnización.**

1. La indemnización es una medida compensatoria que busca reparar los perjuicios económicamente evaluables que sean consecuencia de las violaciones a derechos humanos, ente los que se incluyen: el daño físico o mental; la pérdida de oportunidades, en particular las de empleo, educación y prestaciones sociales; los daños materiales y la pérdida de ingresos, incluido el lucro cesante; los perjuicios morales; los gastos de asistencia jurídica o de expertos, medicamentos y servicios médicos, psicológicos y sociales<sup>43</sup>.

2. En el caso motivo de esta Recomendación, esta Comisión estima que la presente Recomendación constituye *per se* una forma de reparación para los pensionados u jubilados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, a quienes deberá inscribirse en el Registro Estatal de Víctimas, a fin de que tengan acceso a los servicios y al Fondo de ayuda, asistencia y reparación integral, previsto en la dicha Ley de Atención a Víctimas del Estado de Zacatecas.

### **B) De la rehabilitación.**

1. Las medidas de rehabilitación buscan reducir los padecimientos físicos y psicológicos de las víctimas, a través del otorgamiento de servicios de atención médica, psicológica, jurídica y social que éstas requieran<sup>44</sup>.

<sup>43</sup> Numeral 20 de los Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, Asamblea General de las Naciones Unidas, 16 de diciembre de 2005.

<sup>44</sup>Ibid., Numeral 21.

2. En el asunto de estudio, los servicios de atención psicológica, jurídica y social deberán otorgarse a los **CC. Q1, Q2, Q3, y otros agraviados** pensionados y jubilados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, en su calidad de víctimas directas. De manera particular, al **C. Q1**, a quien se acreditó que tuvo una afectación en su salud emocional derivado de dicha situación.

### **C) De las medidas de satisfacción.**

1. Estas medidas contemplan la verificación de los hechos y la relevación de la verdad, así como aplicación de sanciones jurídicas o administrativas a los responsables de las violaciones<sup>45</sup>. Por lo anterior, se requiere que la autoridad proceda a realizar la investigación administrativa que corresponda, a fin de determinar la responsabilidad y sanciones específicas en que incurrieron el **L.A.E. FRANCISCO JAVIER MARTÍNEZ MUÑOZ**, otrora Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, así como el **MTRO. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, en su calidad de Director General en funciones, toda vez que se acreditaron que, con sus actuaciones, vulneraron los derechos humanos de los pensionistas.

2. Este Organismo insta a la **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, así como a todo el personal que tenga comunicación directa con los derechohabientes del ISSSTEZAC, a tener un trato amable, respetuoso y a brindar información veraz, respecto a aquellos aspectos o inquietudes que éstos les manifiestan.

### **D) De las Garantías de no repetición.**

1. Son aquellas que se adaptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza.

2. A fin de prevenir la violación de los derechos mencionados en párrafos precedentes, resulta indispensable que se capacite al **MTRO. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO** y al personal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, en materia de derechos humanos, particularmente, en el derecho al trabajo, en su modalidad de derecho a las prestaciones de seguridad social, y en el derecho de las personas adultas mayores, en relación con el derecho a la no discriminación. Lo anterior, a fin de que actúen en calidad de servidores públicos con diligencia y atención, otorgando un trato libre de discriminación a sus pensionados y jubilados.

## **IX. RECOMENDACIONES.**

**PRIMERA.** En el plazo máximo de un mes, contados a partir de la notificación de la presente Recomendación, se inscriba como víctimas directas de violaciones a sus derechos humanos, en el Registro Estatal de Víctimas, a los pensionados y jubilados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, a los **CC. Q1, Q2, Q3, y otros agraviados** a fin de que se garantice su acceso oportuno al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, previsto en la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Zacatecas, debiendo remitir a este Organismo las constancias con que se acredite su cumplimiento.

**SEGUNDA.** En un plazo máximo de un mes, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se le brinde atención psicológica al **C. Q1**, si es éste su deseo, toda vez que se acreditó que tuvo una afectación en su salud emocional derivado de los hechos materia de la presente.

<sup>45</sup>Numeral 22 de los Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, Asamblea General de las Naciones Unidas, 16 de diciembre de 2005.

**TERCERA.** En un plazo máximo de un mes, contados a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se inicien los procedimientos de responsabilidad en contra del **L.A.E. FRANCISCO JAVIER MARTÍNEZ MUÑOZ**, en ese entonces Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales del Estado de Zacatecas, por el retardo en el pago de pensiones que debieron dispensarse el 15 de enero de 2020, en atención a que su responsabilidad administrativa por estos hechos, prescribe en tres años<sup>46</sup>.

**CUARTA.** En un plazo máximo de un mes, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se inicie el procedimiento de responsabilidad en contra del **MAESTRO MARCO VINICIO FLORES GUERRERO**, Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales del Estado de Zacatecas, por las manifestaciones verbales especulativas que trajeron consigo ansiedad anticipada en el quejoso, el **C. Q1**.

**QUINTA.** En un plazo máximo de un mes, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se conmine al personal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales del Estado de Zacatecas que tenga contacto directo con los usuarios y especialmente a la **DRA. MARTHA ISABEL SAUCEDO ENCINA**, Subdirectora de Pensiones, a tratar amable y diligentemente a los usuarios.

**SEXTA.** En un plazo máximo de un mes, contados a partir de la aceptación de la presente Recomendación, el Director del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, haga firme compromiso con esta Comisión de Derechos Humanos, de no adelantar mediante notas de prensa, posibles procedimientos judiciales a seguir por ese Instituto que provoquen ansiedad anticipada a los derechohabientes.

**SÉPTIMA.** Se de vista de la presente recomendación a la Junta Directiva del ISSTEZAC, para que, en el marco de sus responsabilidades y competencias, determine como una prioridad el pago de pensiones y jubilaciones; y apruebe en ese sentido el presupuesto de egresos del ejercicio fiscal correspondiente a fin de que se cubran oportunamente las prestaciones de seguridad social a las que tengan derecho las personas pensionadas, iniciando con la petición oportuna de los recursos económicos indispensables para que se entreguen a las personas pensionadas, en tiempo y forma, las prestaciones de seguridad social a las que tengan derecho, y se remitan a esta Comisión las constancias que acrediten su cumplimiento.

**OCTAVA.** En un plazo no mayor a un mes, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se imparta a los servidores públicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, cursos de capacitación en materia de derechos humanos, particularmente, en el derecho al trabajo, en su modalidad de derecho a las prestaciones de seguridad social, y en el derecho de las personas adultas mayores, en relación con el derecho a la no discriminación.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 53, párrafo segundo de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, se hace del conocimiento de la autoridad a la que va dirigida esta Recomendación, que dispone de un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que ésta se le notifique, para que manifieste si la acepta o no, en el entendido de que, de no aceptarla, su respuesta se hará del conocimiento de la opinión pública. En caso de que la acepte, se le notifica que dispone de un plazo de 15 días, contados a partir del vencimiento del término del que disponía para responder sobre la aceptación, a fin de enviar las pruebas de su cumplimiento.

---

<sup>46</sup> Cfr. Art. 74, Ley General de Responsabilidades Administrativas:

Por último, hágasele saber a la parte quejosa que, de conformidad con el artículo 61 de la Ley de este Organismo, dispone de 30 días naturales, computados a partir de la fecha de notificación del presente documento, para que en caso de que exista inconformidad con la misma, interponga el recurso de impugnación correspondiente ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Así lo determina y firma

---

**DRA. EN D. MA. DE LA LUZ DOMÍNGUEZ CAMPOS  
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS  
HUMANOS DEL ESTADO DE ZACATECAS**