

QUEJAS Y DENUNCIAS

La atención de quejas y denuncias se encuentra conferida a los Titulares del Área de Quejas de los Órganos Internos de Control. No hay que olvidar que el Reglamento de Interior de la Secretaría de la Función Pública da la oportunidad a que el puesto del Titular del Área de Quejas, Responsabilidades y de Auditoría, recaiga en una sola persona, en un absurdo reglamentario, dando facultades de omnipotencia, según la literalidad del artículo 82¹ de dicho reglamento, es absurdo, pues una sola persona puede tener la formación para auditar, atender quejas y denuncias, así como instaurar y resolver el procedimiento juzgatorio disciplinario, amén de que quien investiga la queja es el mismo que la juzga, lo que es violatorio de principios constitucionales que no es el caso tratar en el presente apartado.

Por tanto las facultades del Titular del Área de Quejas se encuentran contenidas en el artículo 80 que a la letra dispone:

Artículo 80.- Los titulares de las áreas de responsabilidades, auditoría y quejas de los órganos internos de control tendrán, en el ámbito de la dependencia, de sus órganos desconcentrados o entidad en la que sean designados o de la Procuraduría, sin perjuicio de las que corresponden a los titulares de dichos órganos, las siguientes facultades:

I. Titulares de las Áreas de Responsabilidades:...

II. Titulares de las Áreas de Auditoría:...

¹ **Artículo 82.-** Para la atención de los asuntos y la sustanciación de los procedimientos a su cargo, los titulares de los órganos internos de control, así como los de las áreas de auditoría, quejas y responsabilidades se auxiliarán del personal adscrito a los propios órganos internos de control.

Para la instrucción y sustanciación de los procedimientos a que se refiere el párrafo anterior, el órgano interno de control en la Procuraduría contará específicamente con Direcciones de Responsabilidades A y B, Subdirecciones de Responsabilidades A y B, Jefes de Departamento de Proyectos y Jefes de Departamento de Instrucción, cuyos Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento, respectivamente, tendrán facultades para iniciar, instruir y substanciar los procedimientos de responsabilidades, incluidas la citación, celebración de audiencia de ley, admisión y desahogo de pruebas y demás diligencias pertinentes, según el turno que determine su titular o el del área de responsabilidades del mismo.

El incumplimiento de las obligaciones previstas para el personal adscrito a los órganos internos de control mencionado en los dos párrafos anteriores, dará lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas de conformidad con las disposiciones aplicables.

La función de delegado, comisario público y titular del órgano interno de control podrá concentrarse en cualquiera de sus modalidades en un mismo servidor público, el que será, en este caso, el titular del órgano interno de control, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría.

La función de titular de área de responsabilidades, auditoría y quejas podrá concentrarse en un mismo servidor público, el cual contará con las facultades propias de cada una de las áreas para efectos del ejercicio de las atribuciones que les confiere este Reglamento.

III. Titulares de las Áreas de Quejas:

1. Recibir las quejas y denuncias que se formulen por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, llevando a cabo las investigaciones para efectos de su integración y emitir el acuerdo de archivo por falta de elementos o de turno al área de responsabilidades, cuando así proceda, y realizar el seguimiento del procedimiento disciplinario correspondiente hasta su resolución;

2. Promover la implementación y seguimiento de mecanismos e instancias de participación ciudadana para el cumplimiento de estándares de servicio, así como en el establecimiento de indicadores para la mejora de trámites y servicios en las dependencias, las entidades y la Procuraduría, conforme a la metodología que al efecto se emita;

3. Captar, asesorar, gestionar, promover y dar seguimiento a las peticiones sobre los trámites y servicios que presente la ciudadanía y recomendar a las dependencias, las entidades o la Procuraduría la implementación de mejoras cuando así proceda;

4. Conocer previamente a la presentación de una inconformidad, las irregularidades que a juicio de los interesados se hayan cometido en los procedimientos de adjudicación de adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como respecto de la obra pública que lleven a cabo las dependencias, las entidades o la Procuraduría, a efecto de que las mismas se corrijan cuando así proceda;

5. Supervisar los mecanismos e instancias de atención y participación ciudadana y de aseguramiento de la calidad en trámites y servicios que brindan las dependencias, las entidades o la Procuraduría conforme a la política que emita la Secretaría;

6. Auxiliar al titular del órgano interno de control en la formulación de requerimientos, información y demás actos necesarios para la atención de los asuntos en la materia, así como solicitar a las unidades administrativas la información que se requiera;

7. Determinar la procedencia de las inconformidades que se presenten en contra de los actos relacionados con la operación del Servicio Profesional de Carrera y sustanciar su desahogo conforme a las disposiciones que resulten aplicables;

8. Realizar la valoración de la determinación preliminar que formulen las dependencias sobre el incumplimiento reiterado e injustificado de obligaciones de los servidores públicos de carrera, en términos de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal y su Reglamento;

9. Llevar los registros de los asuntos de su competencia y expedir las copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos, y

10. Las demás que les atribuyan expresamente el Secretario y el titular del órgano interno de control correspondiente.

Dentro de estas facultades encontramos una clara violación al principio de legalidad y certeza jurídica, ya que es de explorado derecho que todas las facultades con las que cuenta una autoridad deben encontrarse en una ley, reglamento o disposición que hubiere sido legitimado a través del proceso legislativo, por ello el numeral 10 de dicha

fracción III puede ser materia de un proceso de amparo con mucho futuro, en el caso de que exista alguna facultad que se llegue a invocar por el Titular de Quejas y que le hubiere conferido el Secretario o el Titular del Órgano.

Estas facultades se encuentran “*reguladas*” por los llamados “Lineamientos Técnicos y Operativos para la atención de Quejas y Denuncias” que son de aplicación obligatoria para los Órganos Internos de Control.

Es necesario que el servidor público haga conciencia que durante la investigación de quejas y denuncias, puede ofertar todos los medios de prueba a su alcance para que la autoridad tenga mayores y mejores elementos para evaluar las circunstancias de modo, tiempo y lugar en los que se cometió el acto cuestionado y evitar que dicho procedimiento pase, al Titular del Área de Responsabilidades, o a la autoridad Jurisdiccional correspondiente, y así tengamos que enfrentar un procedimiento con términos muy estrictos para la comparecencia y oferta probatoria.

Es necesario redundar en lo anterior, pues la reforma que desaparece la Secretaría de la Función Pública, establece que los Órganos Internos de Control serán principalmente investigadores e integradores del expediente para su remisión a la autoridad jurisdiccional correspondiente², por tanto entre mayores elementos de prueba de descargo existan en el expediente de investigación, es más probable que no tengamos que agotar el procedimiento disciplinario, o que la autoridad jurisdiccional no acepte los autos remitidos.

Es necesario identificar desde la notificación para el recabo de información o la citación en el procedimiento de investigación si se trata de una Queja o de una Denuncia, la diferencia conceptual estriba principalmente en que la primera trata de la afectación directa del denunciante, es decir, quien ingreso la queja es el afectado por la actuación del servidor público y en el segundo caso quien denuncia lo hace por la posible perturbación de los derechos de un tercero, lo que nos puede ayudar para identificar el caso materia de la investigación, estas referencias se encuentran

²Proyecto de Reformas por el Ejecutivo “*El replanteamiento de las funciones en materia de contraloría interna en la Administración Pública Federal, conlleva la separación, por un lado, de las funciones de investigación de las conductas u omisiones de los servidores públicos constitutivas de responsabilidades administrativas y, por el otro, la competencia para imponer las sanciones correspondientes distintas a aquellas que correspondan a la autoridad jurisdiccional.*”

principalmente radicadas en el número de expediente como “DEXXX/2009” o “QU/XXX/2009”.³

Por otra parte, el titular respectivo está obligado a dictar un acuerdo de inicio de investigación el cual, entre otros requisitos, debe contener la descripción de acciones o líneas de investigación que se propone ejecutar, por tanto al comparecer como indiciados pueden válidamente consultar dicho acuerdo, y verificar la perspectiva de la autoridad para investigar la queja o denuncia.⁴

En lo correspondiente a la **ratificación** de la queja o denuncia, los lineamientos descritos establecen que no es necesaria cuando se cuentan con elementos suficientes para sustentar la falta administrativa, lo mismo ocurre con el **desistimiento** que no produce efecto jurídico alguno para dejar de investigar los hechos materia de la queja o denuncia, así mismo la autoridad investigadora en caso de que se presuma la comisión de un delito se encuentra obligada a hacerlo del conocimiento de las autoridades correspondientes, por otra parte tratándose de **quejas o denuncias anónimas** que no aporten mayores elementos de identificación del o los servidores públicos responsables deberán archivarse son mayor trámite.⁵

Debemos tomar en cuenta que la autoridad investigadora no está obligada a citar al o los servidores públicos responsables, por tanto es fundamental que al momento de que se ejerza esta facultad, aportar todos los medios de prueba para deslindar la responsabilidad o en el caso de que sepamos de la investigación que se integra en nuestra contra, instar a la autoridad por los medios legales para que agote la garantía de audiencia del servidor público señalado, previo al procedimiento disciplinario correspondiente.⁶

Los citados lineamientos, dan la facultad al servidor público citado de consultar **todas** las constancias que obren en el expediente de investigación, es importante que el servidor público exija este derecho ya que algunos Órganos Internos no permiten la

³ “Lineamientos Técnicos y Operativos para la atención de Quejas y Denuncias”, SFP PAG 11 y 35.

⁴ Op cit. Pag. 46

⁵ Supra Pag. 47 a 50

⁶ IDEM Pag 55

consulta integral del expediente cuando es parte de una investigación en curso, reiterando el atributo de ofrecer las pruebas correspondientes.⁷

Es necesario aclarar que el turno a responsabilidades, requiere de diversos requisitos planteados en los lineamientos citados, pero hay que destacar que las documentales deben integrarse en [original o copia certificada](#).

Es necesario destacar, que el presente solo es un breviario general sobre los procedimientos de investigación derivados de quejas y denuncias, siempre es recomendable contar con la asesoría especializada del asunto en particular para esperar un resultado positivo, pues en gran parte las investigaciones tienen que ver asuntos técnicos, contables o financieros por ejemplo, o jurídicos muy especializados, como lo es la aplicación de [manuales operacionales](#) o instrucciones de superior jerárquico, carencia de insumos, subejercicio, sobre ejercicio etc.

⁷ IDEM Pag. 58