

## LINEAMIENTOS PARA LA INSTRUCCIÓN, DESAHOGO Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS EN MATERIA DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

[Publicación en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2016](#)

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### OBJETO

1. Los presentes Lineamientos tienen como objetivo establecer los requisitos para la recepción de las quejas y denuncias que se presenten en contra de los servidores públicos del INSTITUTO, y definir su instrucción, desahogo y resolución; lo anterior, para efecto de llevar a cabo investigaciones motivadas y fundadas respecto de las conductas de los servidores públicos que puedan constituir responsabilidades administrativas.

#### GLOSARIO

2. Para efectos de estos Lineamientos se entenderá por:

- I. CFPC: Código Federal de Procedimientos Civiles;
- II. Constancia de no sanción: Documento que expide el OIC, mediante el cual se hace constar que las o los servidores públicos o ex servidores públicos de que se trate, no han sido inhabilitados para desempeñar algún cargo, empleo o comisión, ni han sido sancionados administrativamente;
- III. Denuncia: Manifestación de hechos presuntamente irregulares en los que se encuentran involucrados servidores públicos del INSTITUTO en ejercicio de sus funciones, que se hacen del conocimiento de la autoridad por cualquier persona y/o servidor público;
- IV. DGRyQ: Dirección General de Responsabilidades y Quejas del OIC del INSTITUTO;
- V. LFRASP: Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos;
- VI. TOIC: Titular del OIC del INSTITUTO;
- VII. Queja: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos del INSTITUTO en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de quien los hace del conocimiento de la autoridad, y
- VIII. Qy/oD: Queja y/o denuncia.

#### ÁMBITO DE APLICACIÓN

3. Estos Lineamientos son de observancia general para la presentación, instrucción, desahogo y resolución ante el OIC de las Qy/oD que se presenten por particulares en contra de servidores públicos del INSTITUTO por actos u omisiones en que hubieran incurrido por incumplimiento de sus obligaciones establecidas en la LFRASP.

De igual manera, serán atendidas aquellas que presenten los servidores públicos que en ejercicio de sus funciones llegaran a advertir por las mismas circunstancias, así como las investigaciones de oficio que en ejercicio de las atribuciones determine el OIC.

#### NORMAS SUPLETORIAS

4. En todas las cuestiones relativas al procedimiento de investigación, no contempladas en los presentes Lineamientos, se aplicarán de forma supletoria las disposiciones de la LFRASP y el CFPC.

#### INTERPRETACIÓN

5. Las autoridades facultadas para interpretar los presentes Lineamientos serán el TOIC y la DGRyQ.

### CAPÍTULO II

#### TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS

##### MEDIOS DE CAPTACIÓN

6. De conformidad con el artículo 10 de la LFRASP las Qy/oD serán captadas por los siguientes medios:

- I. Directa: Es la recepción en las oficinas del OIC, ya sea mediante escrito, o bien, mediante comparecencia;
- II. Medios electrónicos: La recepción por correo electrónico y/o buzón electrónico de quejas y/o denuncias accesible en la página institucional;
- III. Telefónica: Sistema de Atención Telefónica implementado para la atención ciudadana;
- IV. Correspondencia: Mediante servicio de mensajería y/o correo ordinario o certificado, y
- V. Medios de comunicación: Periódicos, revistas, internet, TV y radio.

El personal de la DGRyQ revisará diariamente los referidos medios electrónicos.

##### REQUISITOS DE CAPTACIÓN.

7. Las Qy/oD que se interpongan deberán de contener como mínimo el nombre y firma del promovente, correo electrónico y/o domicilio para oír y recibir notificaciones (la falta de alguno de estos requisitos no invalida su presentación); datos del servidor público involucrado, si es que está identificado o aquellos que permitan su identificación y/o localización; narración de los hechos presuntamente irregulares, señalando circunstancias de modo, tiempo y lugar; y en su caso, adjuntar los medios probatorios que tenga a su disposición. Las denuncias anónimas serán atendidas si aportan datos o indicios que permitan iniciar una investigación.

Cuando el quejoso o denunciante se presente directamente en las oficinas del OIC y sea su voluntad formular una Qy/oD mediante comparecencia, los servidores públicos de la DGRyQ, deberán instrumentar acta administrativa, la cual deberá de contener como mínimos los siguientes elementos:

- I. Lugar y fecha de elaboración;
- II. Datos del quejoso o denunciante: nombre, domicilio, correo electrónico y/o domicilio para oír y recibir notificaciones y descripción del documento oficial con que acredite su identidad, de la cual se agregará copia simple al acta;

El personal que intervenga por parte de la DGRyQ verificará que exista la voluntad libre del interesado, sea persona física o moral.

- III. Datos del servidor público involucrado, si es que está identificado o aquellos que permitan su identificación y/o localización.

Si en la Qy/oD que se presenta no se identifica al servidor público involucrado, ni la Unidad Administrativa de su adscripción, se efectuará lo siguiente:

- a) Recabar la media filiación del servidor público involucrado, consistente en:

- ◆ Sexo, estatura, complexión, edad aproximada, color de ojos, piel, cabello, tipo de boca, cejas, nariz y señas particulares, y
  - ◆ En su caso, color de uniforme con sus particularidades y descripción del vehículo.
- b) O bien, acudir en compañía del quejoso o denunciante al lugar en donde se suscitaron los hechos para identificar la Unidad Administrativa, o al servidor público, y en caso de que sea identificado, se formulará acta de reconocimiento en donde se hará constar el nombre y cargo, así como su identificación plena.
- IV. Narración de los hechos presuntamente irregulares, en donde se aporte:
- Tiempo: día, mes, año y hora aproximada de los hechos;
  - Lugar: sitio específico donde se realizaron;
  - Modo o circunstancias de ejecución: narración progresiva y concreta de los hechos, el trámite o servicio realizado, nombres de las personas involucradas y su participación (promovente, acompañantes, servidores públicos o personas presentes).
- V. Pruebas que en su caso tenga a su disposición; y,
- VI. Firma del compareciente, de la DGRyQ y dos testigos de asistencia.

Del acta administrativa se entregará una copia simple al compareciente.

#### **QUEJA O DENUNCIA PRESENTADA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN:**

8. Se tramitarán únicamente cuando los hechos denunciados contengan datos o indicios susceptibles de acreditarse mediante la investigación correspondiente.

#### **RADICACIÓN DE LA Qy/oD:**

9. Una vez recibida la Qy/oD, se contará con un plazo de 3 días hábiles, para registrarla en el sistema electrónico implementado, asignándole número de expediente; y de lo cual, el personal auxiliar adscrito a la DGRyQ será el responsable de ello, así como de registrar su seguimiento; el consecutivo se integrará por dos letras, de acuerdo a su clasificación, el año de captación y tres posiciones más para el control interno. Las letras son las siguientes:

- a) Queja contra el servidor público: "QU",
- b) Denuncia contra el servidor público: "DE".

#### **INCOMPETENCIA**

10. La DGRyQ analizará la naturaleza de los hechos, y si de ello determina que no es competente para conocer o darle seguimiento por tratarse de trámites o servicios relacionados con las telecomunicaciones o de alguna otra índole, se comunicará por oficio al promovente en forma inmediata y directa de la incompetencia del OIC y se le orientará para que acuda a la unidad competente del INSTITUTO.

Si de la descripción de los hechos y/o del señalamiento de los servidores públicos involucrados no corresponden a personal del INSTITUTO, se procederá a la radicación del asunto y a determinar la incompetencia ordenando de inmediato remitir por oficio los antecedentes a la autoridad considerada como competente, y se comunicará al promovente el envío del asunto.

#### **INCOMPETENCIA POR MATERIA**

11. Analizada la Qy/oD a fin de determinar si los hechos materia de las mismas se ubican dentro del ámbito competencial de la DGRyQ se desprende que corresponde a cuestiones cuya atención compete a las autoridades laborales, civiles, penales o de otra índole, se radicará el asunto y se determinará lo correspondiente debiendo comunicarlo al promovente.

## CONCURRENCIA DE COMPETENCIA

12. Si al analizar la Qy/oD, se detecta que además de los servidores públicos del INSTITUTO se encuentran involucrados servidores públicos de alguna Dependencia, Entidad y/o de la Procuraduría General de la República o de los Gobiernos Estatales o Municipales, lo hará del conocimiento de los órganos internos de control competentes, para la atención del asunto. Las investigaciones que realicen se efectuarán en forma autónoma.

## COMPETENCIA

13. Por otra parte, si la DGRyQ encuentra señalamientos a servidores públicos determinados o indeterminados del INSTITUTO, se determinará su competencia, sin embargo, de advertir que la Qy/oD no aporta elementos que den indicio a una presunta responsabilidad, se emitirá de inmediato un acuerdo de improcedencia o de desechamiento.

En caso de que se proporcionen indicios o señalamientos de actos u omisiones que se presuman irregulares, se emitirá un acuerdo de radicación e inicio de la investigación, dentro de los 2 días hábiles siguientes a su registro electrónico implementado, el cual deberá de contener como mínimo lo siguiente:

- I. Lugar y fecha de elaboración;
- II. Nombre del quejoso o denunciante;
- III. Nombre y cargo del servidor público involucrado, en caso de que esté identificado;
- IV. Resumen de los hechos motivo de la Qy/oD;
- V. Fundamento jurídico en el que se sustenta la competencia de la DGRyQ;
- VI. La determinación de clasificación de la información en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y/o Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública por parte del TOIC;
- VII. Determinación del inicio de la investigación, así como de las acciones y líneas que se consideren necesarias para el esclarecimiento de los hechos;
- VIII. Se ordenará prevenir a los servidores públicos involucrados de abstenerse de inhibir por sí o por interpósita persona, utilizando cualquier medio, a los posibles quejosos con el fin de evitar la formulación o presentación de denuncias o realizar, con motivo de ello, cualquier acto u omisión que redunde en perjuicio de los intereses de quienes las formulen o presenten; y,
- IX. Firma de la DGRyQ.

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión del acuerdo, se le notificará mediante oficio la radicación del asunto, indicándole el número de expediente, según concurra conforme a los datos proporcionados, ya sea de manera personal, correo electrónico u ordinario, en pieza certificada con acuse de recibo, el cual deberá agregarse a los autos. Salvo que no se haya señalado domicilio para oír y recibir notificaciones, se realizará por Rotulón.

## DESISTIMIENTO

14. El desistimiento presentado por el quejoso o denunciante no tendrá efecto, toda vez que el régimen de responsabilidades no tiene como propósito fundamental salvaguardar intereses particulares, sino los del Estado en preservar una prestación óptima del servicio público de que se trate.

## ACUMULACIÓN

15. Procederá la acumulación de las Qy/oD cuando existan dos o más investigaciones que puedan ser resueltas en un solo acto, en virtud de que concurran la identidad de los servidores públicos y/o conductas relacionadas y/o sobre los mismos hechos u otros conexos que las originaron.

La acumulación podrá ordenarse desde la radicación o en cualquier etapa de la investigación, integrando las actuaciones del expediente más reciente al de mayor antigüedad.

16. De la determinación se notificará al quejoso o denunciante, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su emisión.

#### **TRÁMITE**

17. Cuando del análisis al escrito de Qy/oD, se desprenda que no reúne las circunstancias de modo, tiempo y lugar, mínimas que permitan advertir la presunta responsabilidad de los servidores públicos, y que imposibiliten el inicio de la investigación, siempre y cuando existan datos para la localización del quejoso o denunciante; dentro de 5 días hábiles siguientes al registro de la Qy/oD, la DGRyQ requerirá mediante oficio al promovente para que dentro de un plazo no menor a 5 días ni mayor a 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente de su notificación, aporte mayores elementos o datos que permitan advertir la presunta responsabilidad de los servidores públicos, apercibiéndolo de que en caso de no hacerlo, o bien, que de su respuesta tampoco se adviertan, se dictará acuerdo de improcedencia dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la contestación.

18. Cuando las circunstancias de la investigación así lo requieran, la DGRyQ podrá solicitar en vía de colaboración y por oficio, la información que sea necesaria para el esclarecimiento de los hechos, a las personas morales oficiales que tengan a su disposición dicha información.

19. Si derivado de la investigación se requiere realizar nuevas acciones y líneas de investigación tendientes al esclarecimiento de los hechos, se emitirá un nuevo acuerdo en el que se determine el desahogo de cualquier medio de convicción conducente; en tratándose de requerimientos de informes y de documentación a las distintas áreas y/o servidor público del INSTITUTO, se otorgará para su cumplimiento un plazo de hasta 10 días hábiles y no menor de 3, contados a partir del día siguiente al de su notificación. El acuse de recibo de los oficios deberá agregarse a los autos.

Si se negaran a recibir dichos oficios en su oficina, sede o el encargado de recibir la correspondencia, se tendrá por hecha la notificación. El personal auxiliar del OIC hará constar en autos el nombre de la autoridad o empleado con quien se entienda la diligencia.

La DGRyQ dará cuenta con la constancia y se procederá conforme a la LFRASP.

20. Las actuaciones se practicarán en días y horas hábiles, con exclusión de los inhábiles, y aquellos que se hubiesen suspendido por Acuerdo mediante el cual el TOIC, en uso de sus atribuciones, determina adherirse al calendario anual de labores que por ejercicio apruebe el Pleno del INSTITUTO, o cuando sus oficinas permanezcan cerradas, salvo en los casos que se habiliten expresamente días u horas para la realización o práctica de diligencias. Son horas hábiles las establecidas en el Acuerdo en referencia.

21. Los servidores públicos a los que se les requiera información o documentación, podrán solicitar una prórroga del plazo para el cumplimiento del requerimiento, siempre y cuando justifiquen dicha solicitud, a lo cual la DGRyQ podrá autorizarla por el plazo de hasta 10 días hábiles y no menor de 3 contados a partir del día siguiente de su notificación, salvo que sea necesario otorgar un plazo mayor, éste se otorgará a discreción debiendo dejar constancia de ello en autos.

22. Con motivo de la recepción de una o más promociones u oficios, se deberá emitir el acuerdo correspondiente en un plazo que no exceda de 3 días hábiles posteriores a su recepción, y en caso de estimar ampliar las líneas de investigación se ordenarán en ese momento. Cuando la complejidad y/o volumen de la información lo amerite, la DGRyQ podrá autorizar la ampliación del término, debiendo dejar constancia de ello en autos.

**23.** Las actuaciones del expediente se irán agregando en orden cronológico conforme a la fecha de su recepción, de tal manera que la última actuación quede debajo de las realizadas con anterioridad, además todas las constancias deberán de estar foliadas consecutivamente y con el sello oficial entre cada una de las fojas.

**24.** Toda vez que las actuaciones que desarrolla el OIC en la etapa de investigación son de carácter interno y versan exclusivamente sobre los hechos denunciados, no se expedirán copias del expediente, salvo el requerimiento de autoridad competente.

**25.** Los expedientes de investigación no podrán presentar inactividad procesal por más de 30 días hábiles, salvo causa justificada dejando constancia de ello en el expediente, entre las que puede ser por la naturaleza del asunto, porque se haya requerido la actuación o intervención de una autoridad, dependencia o institución interna, o bien cuando se refiera a la práctica de una auditoría.

#### **PROVIDENCIAS OPORTUNAS Y DE LOS MEDIOS DE APREMIO**

**26.** En cualquier etapa de la investigación el TOIC o la DGRyQ, podrán determinar la suspensión temporal del empleo, cargo o comisión del servidor público involucrado, si a su juicio y atendiendo las circunstancias del caso en particular, así conviene para la conducción o continuación de las investigaciones. La suspensión decretada no prejuzga sobre la responsabilidad que se le pudiera imputar.

**27.** Si transcurrido el plazo otorgado para cumplir un requerimiento, las áreas del INSTITUTO no dan cumplimiento, o bien, solicitando prórroga para ello, o que habiéndola solicitado y otorgada la misma, haya transcurrido en exceso el tiempo sin dar cumplimiento, la DGRyQ enviará hasta dos oficios recordatorios, en los que les concederá en cada uno de ellos 3 días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción, para que sea remitida la respuesta al requerimiento, en el último de ellos, se empleará los medios de apremio que establece el artículo 32 de la LFRASP y se le hará del conocimiento que de persistir podría actualizar el incumplimiento al artículo 8, fracción XVI del citado ordenamiento al no atender con diligencia las instrucciones, requerimientos o resoluciones que reciba del TOIC o de la DGRyQ.

Cuando no se obedecieren los requerimientos, se procederá por cuerda separada a integrar con las constancias necesarias del expediente de origen sobre ese hecho en particular, para que se investigue el acto u omisión en materia de responsabilidades administrativas de los servidores públicos; aunado a ello, se estará a lo que prevenga la legislación penal y se hará de conocimiento del superior jerárquico del servidor público, si lo hubiera, y se continuarán las gestiones del expediente con los servidores públicos del nivel jerárquico ascendente o descendente según corresponda, para obtener la información.

**28.** La DGRyQ podrá efectuar visitas a las sedes físicas de las áreas del INSTITUTO, para solicitar la exhibición de los libros y papeles indispensables para la realización de sus investigaciones, o bien, requerir en el acto a cualquier servidor público del INSTITUTO, que pueda aportar información para el esclarecimiento de los hechos que se investigan; se le hará del conocimiento que de negar, ocultar o inutilizar la información, podrán actualizarse cualquiera de las hipótesis del artículo 8, fracción V de la LFRASP.

**29.** Si de la investigación se advierten presuntas conductas irregulares, para una adecuada integración del expediente, se consultarán los registros del OIC y los del sistema correspondiente, para conocer si el servidor público involucrado ha sido sancionado administrativamente, o fue encontrado responsable sin haber aplicado sanción alguna, para lo cual se obtendrá la constancia de antecedentes de sanciones administrativas.

**30.** Las actuaciones por expediente se deberán conservar de manera electrónica y será responsabilidad de cada Subdirección del área respectiva, su conservación y custodia.

#### **CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

**31.** Una vez finalizadas las actuaciones de investigación, se emitirá un acuerdo de conclusión, en cualquiera de los siguientes sentidos:

**I.** Improcedencia: Cuando resulte material y jurídicamente imposible iniciar o continuar con la investigación, por tratarse de hechos distintos a la responsabilidad administrativa de los servidores públicos, o bien cuando no se describan elementos o indicios suficientes que permitan determinar líneas de investigación para conocer sobre las presuntas irregularidades; así como en los casos previstos en los artículos 35, párrafo segundo de la LFTR y 81, párrafo primero del ESTATUTO.

**II.** Sobreseimiento: Cuando se demuestre el fallecimiento o incapacidad mental permanente del presunto responsable. Se podrá emitir en cualquier etapa de la investigación.

**III.** Incompetencia: Cuando el OIC carezca de facultades para conocer de las Qy/oD, ya sea por razón de la adscripción del servidor público, del área administrativa, de la institución involucrada o de la naturaleza de la irregularidad denunciada. Se podrá emitir en cualquier etapa de la investigación.

**IV.** Archivo por falta de elementos: Cuando del análisis de la Qy/oD se determine que los elementos que se recabaron durante la investigación, no se consideran suficientes para concluir un presunto incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, ni de la presunta responsabilidad del servidor público involucrado.

**V.** Presunta responsabilidad: Cuando de la investigación y del análisis de las constancias que integren el expediente, existan elementos suficientes para determinar el probable incumplimiento a las obligaciones de los servidores públicos del INSTITUTO previstas en la LFRASP y otras disposiciones, se emitirá el acuerdo en el que consten elementos suficientes para demostrar la existencia de la infracción y la probable responsabilidad, ordenándose el registro del expediente para procedimiento administrativo de responsabilidades y su substanciación.

Con independencia de las presuntas responsabilidades administrativas derivadas de la investigación, en los supuestos establecidos en el artículo 31 de la LFTR, se procederá en términos del artículo 32 de la referida Ley.

**32.** Al quejoso o denunciante se le notificará el sentido del acuerdo de conclusión de la investigación, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su emisión.

**33.** Al concluir el expediente de investigación, la DGRyQ con auxilio del personal a su cargo, dentro de los 15 días hábiles siguientes a su conclusión, deberá de anotar en el sistema implementado la fecha en que se emitió el acuerdo de conclusión, el sentido del mismo, así como el número de oficio y la fecha en que se notificó al quejoso o denunciante el sentido del acuerdo en cuestión.

### CAPÍTULO III

#### MECANISMOS DE ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y CAPACITACIÓN EN MATERIA DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE SERVIDORES PÚBLICOS.

**34.** Cuando en el trámite de una Qy/oD, se identifique una problemática o área de oportunidad para alguna unidad administrativa del INSTITUTO, la DGRyQ en uso de la atribución conferida en el artículo 83, fracción I del ESTATUTO, como un mecanismo de orientación y/o asesoría para que los servidores públicos relacionados con el tema, cumplan adecuadamente con sus responsabilidades administrativas, podrá emitir en el acuerdo de conclusión cualquiera que sea el sentido de este, recomendaciones o sugerencias no vinculatorias con la irregularidad en materia administrativa, y en cuanto al poder disciplinario de responsabilidades, para efecto de cesar o mejorar las problemáticas relacionadas con el expediente de investigación, así mismo, podrá dar vista a las

Direcciones Generales del OIC, que con motivo de sus atribuciones puedan intervenir para orientar, asesorar y/o capacitar a las áreas administrativas relacionadas.

#### CAPÍTULO IV

##### LA POSIBLE COMISIÓN DE UN DELITO

**35.** Cuando de los hechos expuestos en la Qy/oD en contra de servidores públicos, se infiera la posible comisión de un delito, se deberá hacer del conocimiento de la autoridad competente, o en su caso, instar a la Unidad de Asuntos Jurídicos del INSTITUTO a que formule las querrelas a que hubiere lugar, cuando así se requiera.

#### TRANSITORIOS.

**PRIMERO.-** Publíquese en el Diario Oficial de la Federación, entrando en vigor al día siguiente de la misma.

**SEGUNDO.-** El presente Acuerdo se deberá publicar en la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**TERCERO.-** Los procedimientos que se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de los presentes Lineamientos para la instrucción, desahogo y resolución de las quejas y denuncias en materia de responsabilidades administrativas de los servidores públicos, se seguirán atendiendo con fundamento en la normativa vigente al momento de su inicio.

Ciudad de México, a dieciséis de mayo de dos mil dieciséis.- El presente Acuerdo fue aprobado y firmado en suplencia por ausencia del Titular del Órgano Interno de Control en su orden, por el Licenciado **Enrique Ruíz Martínez**, Director de Responsabilidades y Quejas, en ejercicio de las atribuciones previstas para el Director General de Responsabilidades y Quejas, con fundamento en los artículos 82, primer párrafo, 88 en correlación con lo señalado en el Noveno Transitorio del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el cuatro de septiembre de dos mil catorce, en concordancia con la reforma Constitucional al artículo 28, párrafo vigésimo, fracción XII, publicada el veintisiete de mayo de dos mil quince.-  
Rúbrica.

(R.- 431510)