

León, Guanajuato, a los 08 ocho días del mes de septiembre de 2014 dos mil catorce.

VISTO para resolver el expediente número **377/13-A**, relativo a la queja presentada por **XXXXXX**, mismos que considera violatorios de sus Derechos Humanos, atribuyéndole tales actos a una **INSPECTORA DE SERVICIO** de la **DIRECCIÓN GENERAL DE MOVILIDAD** del municipio de **LEÓN, GUANAJUATO**.

SUMARIO

El quejoso **XXXXXX**, refiere que el 17 diecisiete de diciembre del 2013 dos mil trece, acudió a la Dirección General de Movilidad del municipio de León, Guanajuato, con el propósito de formular queja en contra de un conductor de un autobús, lugar en el que fue atendido por una persona del sexo masculino, quien le recabó dicha queja, que al momento en que iba a firmar su declaración, una mujer se acercó al joven que lo estaba atendiendo y le indicó que no le recabara la queja al aquí inconforme sino que lo iba a atender un Licenciado de nombre **Juan Israel Alba**, circunstancia que molestó a la parte lesa, siendo ésto el motivo de su inconformidad.

CASO CONCRETO

El inconforme **XXXXXX**, refiere que el 17 diecisiete de diciembre del 2013 dos mil trece, acudió a la Dirección General de Movilidad del municipio de León, Guanajuato, con el propósito de formular queja en contra de un conductor de un autobús, lugar en el que fue atendido por una persona del sexo masculino quien le recabó dicha queja, que al momento en que iba a firmar su declaración, una mujer se acercó al joven que lo estaba atendiendo y le indicó que no le recabara la queja al aquí inconforme sino que lo iba a atender un licenciado de nombre Juan Israel Alba, circunstancia que molestó a la parte lesa, siendo esto el motivo de su inconformidad.

Es bajo la anterior cronología de sucesos, que este Organismo considera posible establecer que los hechos por los cuales habrá de emitir algún pronunciamiento lo es:

EJERCICIO INDEBIDO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA en la modalidad de **Falta de Diligencia**.

Por dicho concepto, se entiende cualquier acto u omisión que cause la negativa, suspensión, retraso o deficiencia de un servicio público, por parte de autoridad o servidor público, que implique el ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión.

A efecto de que este Organismo pueda emitir pronunciamiento al respecto, es importante analizar los elementos probatorios que obran en el sumario, mismos que a continuación se enuncian:

Obra la queja interpuesta por XXXXXX, quien en lo conducente expuso: "...el día diecisiete del mes de diciembre del año dos mil doce...me presenté en las instalaciones de movilidad de esta ciudad, a efecto de presentar mi respetiva queja en contra de un conductor de un autobús...me atendió una persona de sexo masculino, quien me estaba recabando mi queja y al momento que yo iba a firmar, la secretaria Hilda, le dijo al joven "al señor no se le recaban quejas, pásalo con el Licenciado Juan Israel Alba, para que lo atienda" situación que me molestó al impedir que presentara mi respetiva queja..."

De igual forma, se cuenta con el informe rendido por la autoridad señalada como responsable, a través del **Ingeniero Amílcar Arnoldo López Zepeda**, en su carácter de **Director General de Movilidad del municipio de León, Guanajuato**, quien en lo relativo a los hechos materia de la queja, se limitó a manifestar que ni los afirmaba ni los negaba por no ser propios.

En último término, existe la declaración vertida ante personal de esta Órgano Garante por parte de la señalada como responsable **Hilda Hortensia Villaseñor Mendoza**, quien en lo sustancial esgrimió los siguientes argumentos: *"...el señor XXXXXX acudió a la oficina a levantar una queja, efectivamente una persona que labora con nosotros le estaba recabando su queja sin recordar quien era exactamente ya que los hechos ocurrieron hace ya más de un año...le dije a la persona que le estaba recabando su queja...que lo pasara directamente con el Licenciado ISRAEL ALBA ÁLVAREZ, quien era el Licenciado encargado de los procesos en contra de los operadores...a fin de acelerar más el procedimiento es que yo les decía que se pasara directamente con el Licenciado ISRAEL ALBA ÁLVAREZ; al decir yo lo anterior, el señor XXXXXX se alteró bastante, dijo que nos iba a reportar, que porque no se le atendían sus quejas, y se fue; y de ahí en adelante el señor ya no regresó...mi único propósito era el de acelerar el procedimiento..."*

Luego entonces, con el cúmulo de pruebas antes enunciado las cuales una vez analizadas, valoradas tanto en lo individual como en su conjunto y concatenadas entre sí, atendiendo además a su enlace lógico y natural, son suficientes para tener acreditado el punto de queja hecho valer por **XXXXXX** y que atribuyó a **Hilda Villaseñor Mendoza** quien labora en la **Dirección General de Movilidad** del municipio de **León, Guanajuato**.

Elo en virtud de que dentro de las evidencias atraídas al sumario, resultó como un hecho probado, que efectivamente el aquí inconforme **XXXXXX**, el 17 diecisiete de Diciembre del 2012 dos mil doce, acudió a las oficinas que ocupan la Dirección General de Movilidad de la ciudad de León , Guanajuato, con el propósito de formular una queja en contra del operador de un autobús, lugar en el que fue atendido por una persona del sexo masculino, al tiempo que la servidora señalada como responsable se dirigió a dicha persona y le indicó que a la parte lesa no se le recaban quejas sino que lo canalizara con el **Licenciado Juan Israel Alba Álvarez** quien en ese entonces laboraba en la citada Dirección, situación está que molestó al aquí doliente ya que sintió que se le estaba impidiendo presentar su inconformidad.

Dicha afirmación, deviene al tomar en cuenta tanto el dicho del aquí inconforme el cual se encuentra robustecido con lo manifestado por la propia inspectora de servicio imputada **Hilda Hortensia Villaseñor Mendoza**, quien al emitir su versión de hechos ante personal de este órgano Garante admitió parcialmente los hechos atribuidos, sobre todo en la parte que expresó que el día y hora del evento que aquí nos ocupa, en la oficina en que labora se percató que uno de sus compañeros estaba levantando una queja a la parte lesa, y que el motivo de su intervención fue para indicarle a dicho compañero que canalizara al aquí inconforme con el Licenciado encargado de los procesos en contra de los operadores, acción que según lo alegado por la implicada, realizó en un afán de acelerar el procedimiento.

Sin embargo, su argumento defensivo no lo soportó con algún otro medio de prueba que al menos de forma indiciaria lo corrobore, en virtud de que del análisis de las pruebas existentes en el sumario no se desprende elemento que abone a su dicho.

Por lo que es dable presumir que la acción desplegada por la señalada como responsable, contrario a su intención de agilizar la atención al usuario, tuvo un efecto contraproducente, al provocar malestar a la parte afectada, quién percibió que la actitud de la inspectora involucrada, lo fue con el fin de coartarle el derecho de acción que le asistía para acudir a la Dirección de Movilidad y proceder jurídicamente en contra de una tercera persona por un servicio proporcionado de forma deficiente en su perjuicio, inconformidad que le correspondía conocer, investigar y resolver a la citada dirección, tal como lo dispone el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato, en su artículo 163 ciento sesenta y tres, fracción X décima, que a la letra señala:

*“**Artículo 163.-** La Dirección General de Movilidad, tiene las atribuciones siguientes: ... X.- Recibir las quejas o denuncias de usuarios o terceros contra concesionarios, conductores y personal del organismo de recaudo encargado de brindar atención al público y de recibir el pago o prepago de la tarifa del servicio y canalizarlas al área competente para la instauración y substanciación de los procedimientos de sanción correspondiente, de conformidad con la normatividad de la materia;...”*

Aunado a lo anterior, el aquí inconforme al momento de comparecer a este Organismo a efecto de conocer el sentido del informe rendido por la autoridad señalada como responsable, mantuvo su postura en cuanto a la actuación indebida de la inspectora involucrada, además de controvertir la afirmación realizada por ésta, expresando de forma detallada que contrario a la externado por la misma en el sentido de que se retiró de la oficina y ya no regresó, esa aseveración resultó falsa, ya que efectivamente sí se retiró de las instalaciones de la Dirección General de Movilidad; empero, retornó a los quince minutos para recabar los datos de la imputada porque le fueron requeridos por el área de contraloría municipal.

Aunado a lo antes expuesto, también es importante hacer mención que dentro del sumario, existe el informe rendido por el **Ingeniero Amílcar Arnoldo López Zepeda, en su carácter de Director General de Movilidad**, dentro del cual se desprende una inconsistencia importante con respecto a lo declarado por la inspectora señalada como responsables, ya que el primero de los citados es contundente en afirmar que en la fecha del evento que aquí nos ocupa, el personal asignado al área de recepción de quejas lo eran únicamente **Hilda Villaseñor Mendoza** y el **Licenciado Juan Israel Alba Álvarez**, esto es, que no había ninguna otra persona que apoyara en la referida área.

Mientras que la servidora pública involucrada, de forma contraria a lo aseverado por el Director General, afirmó en su declaración que sí había una tercera persona que laboraba con ellos, misma que le estaba recabando la queja al aquí doliente.

Por ende, este Órgano Garante considera que dentro de la presente existen pruebas que controvierten las afirmaciones realizadas por la autoridad señalada como responsable, las cuales lejos de apoyar sus alegatos, abonan en favor de los argumentos esgrimidos por la parte lesa y nos llevan a establecer válidamente, al menos de forma presunta, la existencia del acto reclamado.

En consecuencia, es posible afirmar que la autoridad señalada como responsable, soslayó los deberes que está obligada a observar durante el desempeño de sus funciones, al provocar con su actuar una deficiencia en el servicio prestado, consistente en desplegar acciones que más que agilizar y/o acelerar el proceso de atención al usuario aquí quejoso, lo entorpeció, lo cual provocó molestia al mismo ya que en el momento del evento que aquí nos ocupa, estaba recibiendo la atención y asesoría debida por una tercera persona, a efecto de le fuera levantada la inconformidad planteada en la Dirección General de Movilidad; y no obstante la

inspectora Hilda Villaseñor Mendoza intervino de manera inapropiada interrumpiendo la gestión que se realizaba en favor de la parte lesa, lo cual trascendió en detrimento de sus prerrogativas fundamentales. Contraviniendo las obligaciones establecidas en el numeral 43 cuarenta y tres, fracción VII séptima, de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y de los Municipios, que a la letra señala:

ARTÍCULO 43. *Son obligaciones de los trabajadores del Estado y de los ayuntamientos: ... VII. Atender con prontitud, cortesía y amabilidad al público, así como dar atención diligente en los asuntos que éste le requiera...*”.

Así como el contenido del artículo 11 once, fracciones I primera y XIX décimo novena de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 11.- *Son obligaciones de los servidores públicos: I. Cumplir **diligentemente y con probidad las funciones y trabajos propios del empleo, cargo o comisión**, así como aquéllas que les sean encomendadas por sus superiores en ejercicio de sus facultades;... XIX. **Abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o la deficiencia de un servicio público**, sin perjuicio del ejercicio de sus derechos laborales establecidos en la ley competente, o implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión público;...*”.

Por tanto, atendiendo a los razonamientos y consideraciones planteadas en la presente resolución, esta Procuraduría de los Derechos Humanos considera oportuno emitir juicio de reproche en contra de a **Hilda Villaseñor Mendoza, Inspectora de Servicio Comisionada a la Atención de Usuarios**, adscrita a la **Dirección General de Movilidad** del municipio de **León, Guanajuato**, al existir evidencias suficientes que hace presumir válidamente un actuar indebido en perjuicio de los derechos humanos de **XXXXXX**, consistente en **Ejercicio Indebido de la Función Pública en la modalidad de Falta de Diligencia**.

Recomendación que se emite para el efecto de la autoridad a la que se emite la presente, instruya por escrito a **Hilda Villaseñor Mendoza**, para que durante el desempeño de sus labores y en aras de salvaguardar los principios de legalidad y seguridad jurídica que deben de regir entre el gobierno y el gobernado, ajuste sus acciones dentro de los márgenes legales que rigen su actuación, y en lo subsecuente atienda a los principios de celeridad, diligencia, eficiencia y eficacia, con el propósito de evitar en la medida de lo posible acciones u omisiones que repercutan en una deficiente atención en el servicio prestado, evitando con ello situaciones como la que fue materia de la presente indagatoria.

En mérito de lo anterior expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente emitir en términos de lo dispuesto por el artículo 37 de la Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato, el siguiente:

ACUERDO DE RECOMENDACIÓN

ÚNICO.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Acuerdo de Recomendación** a la **Presidenta Municipal de León, Guanajuato**, Licenciada **María Bárbara Botello Santibáñez**, para que gire instrucciones a quien corresponda, a efecto de que se instruya por escrito a **Hilda Villaseñor Mendoza, Inspectora de Servicio Comisionada a la Atención de Usuarios**, adscrita a la **Dirección General de Movilidad**, para que durante el desempeño de sus labores y en aras de salvaguardar los principios de legalidad y seguridad jurídica que deben de regir entre el gobierno y el gobernado, ajuste sus acciones dentro de los márgenes legales que rigen su actuación, y en lo subsecuente atienda a los principios de celeridad, diligencia, eficiencia y eficacia, con el propósito de evitar acciones u omisiones que repercutan en una deficiente atención en el servicio prestado, evitando con ello situaciones como la que fue materia de la presente indagatoria; lo anterior respecto del punto de queja dolido por **XXXXXX**, y que se hizo consistir en **Ejercicio Indebido de la Función Pública**, en la modalidad de **Falta de Diligencia**.

La autoridad se servirá informar a este Organismo si acepta la presente Recomendación en el término de 5 cinco días hábiles posteriores a su notificación y, en su caso, dentro de 15 quince días naturales posteriores aportará las pruebas que acrediten su cumplimiento.

Notifíquese a las partes y téngase como asunto totalmente concluido.

Así lo resolvió y firmó el **Licenciado GUSTAVO RODRÍGUEZ JUNQUERA**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.