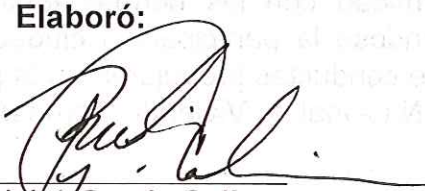



A. Firmas de autorización

<p>Procedimiento: Recepción, Trámite y Atención a Quejas y Denuncias Órgano Interno de Control en la CONAVI Código: QCW.8-PR-005-OIC</p>

<p>Elaboró:</p>  <p>_____ L.C. Rubén García Colín Subdirector del Órgano Interno de Control en la CONAVI</p> <p>Revisó y aprobó:</p>  <p>_____ Lic. Mario César Orellana Ramírez Titular del Órgano Interno de Control en la CONAVI</p>

Fecha de emisión:	Febrero 5, 2015
Revisión número:	02

Recepción, Trámite y Atención a Quejas y Denuncias
Código: QCW.8-PR-005-OIC

Objetivo:

Establecer los lineamientos para la recepción y atención de quejas o denuncias interpuestas por los promoventes, mediante la respuesta oportuna, profesional y eficaz, de conformidad con las normas emitidas por la Secretaría de la Función Pública, constituyéndose la participación ciudadana en una medida preventiva, que inhiba la práctica de conductas irregulares en la prestación de los servicios públicos que otorga la Comisión Nacional de Vivienda, como un instrumento de credibilidad y certidumbre.

Glosario:

- **Denuncia:** manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero.
- **Informe de Investigación:** Documento que contiene el resultado del proceso de Averiguación de los hechos expuestos en la queja o denuncia.
- **OIC.-** órgano Interno de Control.
- **Promovente:** Persona que en uso de las facultades que le otorga el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, realiza actos de presentación de quejas o denuncias por actos u omisiones de servidores públicos institucionales.
- **Queja:** manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.
- **SFP.-** Secretaría de la Función Pública
- **SIAC.-** Sistema Integral de Atención Ciudadana.

B. Presentación del procedimiento

Recepción, Trámite y Atención a Quejas y Denuncias
Código: QCW.8-PR-005-OIC

Procedimiento:

1. El Órgano Interno de Control con el apoyo de un abogado adscrito a la Subdirección de Quejas y Responsabilidades, es responsable de aplicar el presente procedimiento.
2. El Órgano Interno de Control llevará a cabo la recepción, investigación y seguimiento a quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos conforme a lo establecido en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
3. Para la atención de quejas y denuncias, se deberá observar la normatividad emitida por la Dirección General de Atención Ciudadana de la Secretaría de la Función Pública.
4. Todas las quejas y denuncias que se presenten por actos u omisiones de los servidores públicos institucionales deberán registrarse invariablemente en el SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana).

Cabe señalar que tanto la descripción del presente procedimiento, como las políticas, normas, lineamientos y documentos a los que aquí se hacen referencia; se mencionan y enumeran con carácter enunciativo más no limitativo, al encontrarnos sujetos como Órgano Interno de Control, a las políticas, lineamientos, disposiciones y cualquier documentación de carácter normativo que la Secretaría de la Función Pública emita en uso de sus atribuciones y facultades, y cuya adopción por parte de este Órgano Interno de Control implique cambios en cualquiera de los aspectos primeramente señalados.

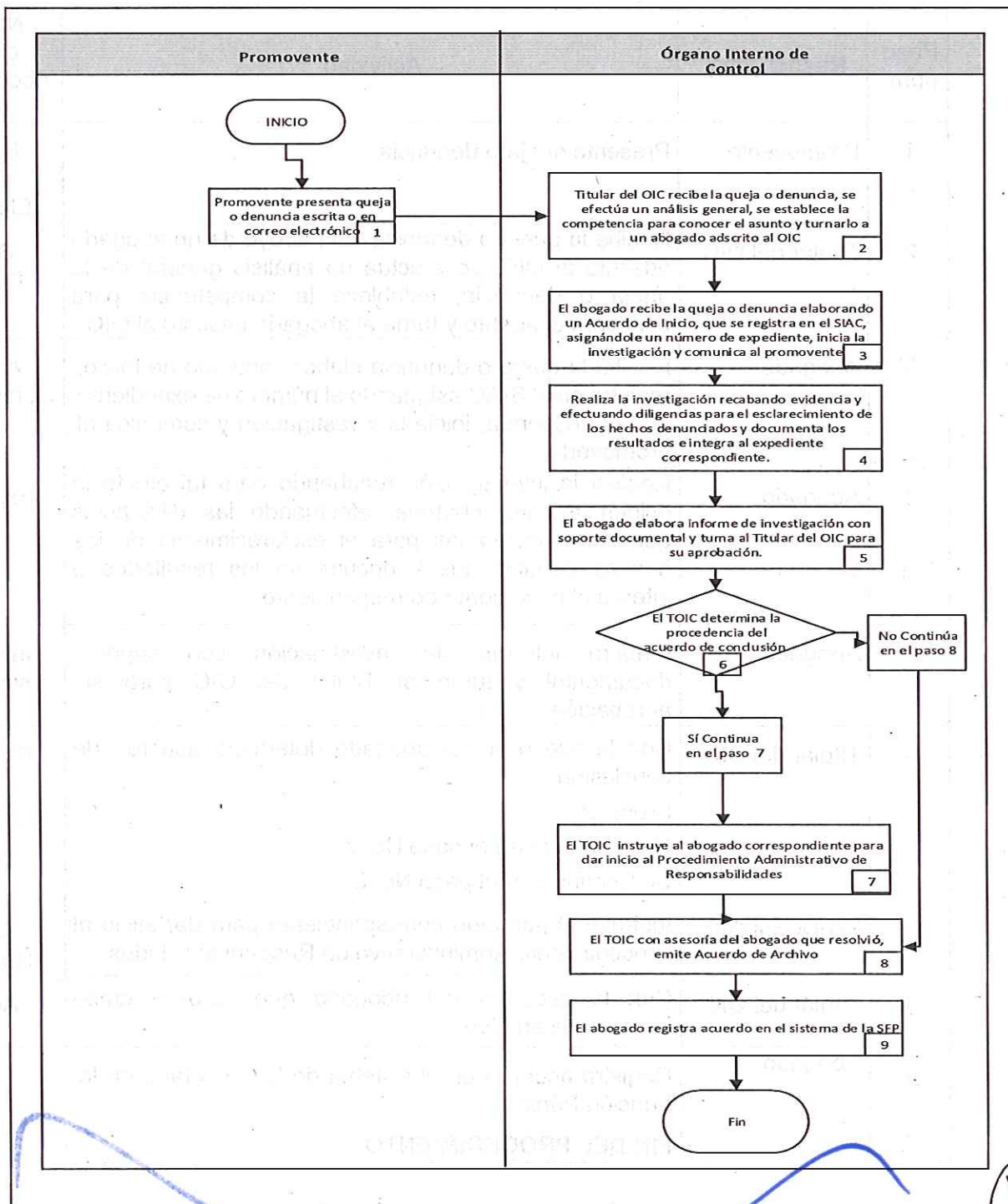
Recepción, Trámite y Atención a Quejas y Denuncias
Código: QCW.8-PR-005-OIC

Paso núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Promovente	Presenta queja o denuncia	Escrito o Correo Electrónico
2	Titular del OIC	Recibe la queja o denuncia, con apoyo de un abogado adscrito al OIC, se efectúa un análisis general de la queja o denuncia, establece la competencia para conocer del asunto y turna al abogado adscrito al OIC.	Queja o Denuncia
3	Abogado	Recibe la queja o denuncia elabora acuerdo de Inicio, registra en el SIAC asignando el número de expediente que corresponda, inicia la investigación y comunica al promovente.	Acuerdo, sistema correo u oficio
4	Abogado	Realiza la investigación recabando para tal efecto la evidencia comprobatoria, efectuando las diligencias que sean necesarias para el esclarecimiento de los hechos denunciados y documenta los resultados e integra el expediente correspondiente	Expediente
5	Abogado	Elabora informe de investigación con soporte documental y turna al Titular del OIC para su aprobación.	Informe de investigación
6	Titular del OIC	Con la asesoría del abogado determina acuerdo de conclusión. Procede: No: Continúa en el paso No. 7 Si: Continúa en el paso No. 8	Resolución
7	Titular del OIC	Instruye al abogado correspondiente para dar inicio al Procedimiento Administrativo de Responsabilidades	Oficio y Resolución
8	Titular del OIC	Con la asesoría del abogado que resolvió emite acuerdo de archivo	Acuerdo
9	Abogado	Registra acuerdo en el sistema de la Secretaría de la Función Pública FIN DEL PROCEDIMIENTO	

D. Diagrama de Flujo

Recepción, Trámite y Atención a Quejas y Denuncias

Código: QCW.8-PR-005-OIC



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANO INTERNO DE CONTROL EN
LA COMISION NACIONAL DE VIVIENDA**



E. Historial de Cambios

Recepción, Trámite y Atención a Quejas y Denuncias

Código: QCW.8-PR-005-OIC

Revisión núm.	Fecha de emisión	Descripción del cambio	Motivo(s)
01	Septiembre	Alta de Procedimiento	Incorporación del Órgano Interno de Control en la Conavi
02	Febrero 5, 2015	Cambios en la nomenclatura HDB por QCW Actualización de Procedimiento	Ha transcurrido más de un año desde la última actualización

A large, stylized handwritten signature in blue ink is located at the bottom right of the table area.

