

**Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés
de la Comisión Nacional de Vivienda**

**PROCEDIMIENTO para la
Atención de Quejas y/o Denuncias
en la CONAVI**

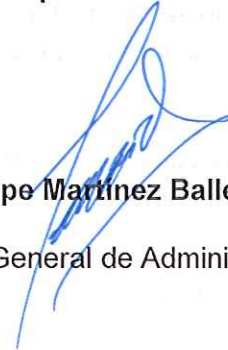
Elaboró:



C. Neri Romero Rosas

Subdirector de Recursos Humanos

Aprobó:



C. Jorge Felipe Martínez Ballesteros

Coordinador General de Administración

**PROCEDIMIENTO para la Atención de Quejas
y/ o Denuncias en la CONAVI**

CEPCI de la CONAVI

De conformidad a lo establecido con el *“Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés”*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015, incluyendo las modificaciones del 02 de septiembre de 2016 y el 22 de agosto de 2017, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) de la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI) ha tenido a bien emitir el presente Procedimiento, a fin de dar a conocer la forma en que podrán ser presentadas y atendidas, todas las quejas y/o denuncias sobre presuntos actos o conductas contrarias al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública y/o al Código de Conducta de la CONAVI.

Lo anterior, con el propósito de que se asegure la integridad y el comportamiento ético de las y los servidores públicos adscritos a la Comisión Nacional de Vivienda en el desempeño de sus cargos o comisiones, al tenor de los siguientes numerales:

Primero. - OBJETIVO. El presente documento establece el procedimiento mediante el cual se podrán presentar y se atenderán por parte del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) de la CONAVI, las quejas y/o denuncias sobre presuntos actos o conductas contrarias al Código de Conducta de la CONAVI, al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y/o a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.

Segundo. - DEFINICIONES. Para los efectos de este procedimiento se entenderá por:

- **Acuerdo.** Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015, incluyendo las modificaciones del 02 de septiembre de 2016 y el 22 de agosto de 2017.
- **CEPCI.** - Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Comisión Nacional de Vivienda.
- **CNDH.** - Comisión Nacional de Derechos Humanos.
- **CONAPRED.** - Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- **CONAVI.** - Comisión Nacional de Vivienda.



**PROCEDIMIENTO para la Atención de Quejas
y/ o Denuncias en la CONAVI**

CEPCI de la CONAVI

- **Conducta.** - Son las actuaciones en el ejercicio de sus funciones de las y los servidores públicos adscritos a la CONAVI, al interior y al exterior de la Entidad y que pueden generar responsabilidades como servidores públicos.
- **Queja y/o Denuncia.** - La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, que resultan presuntamente contrarios al Código de Ética, a las Reglas de Integridad y/o Código de Conducta de la CONAVI.
- **INMUJERES.** - Instituto Nacional de las Mujeres.
- **Reglas de Integridad.** - Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo.
- **UEEPCI.** - Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública.

Tercero. - CONFIDENCIALIDAD. En atención a la naturaleza de la información a revisar, los miembros del CEPCI guardarán la más absoluta confidencialidad respecto de las quejas y denuncias que sean de su conocimiento en ejercicio de sus funciones.

Cuarto. - DENUNCIA. Cualquiera de las o los servidores públicos de la CONAVI o cualquier tercero, podrán presentar queja o denuncia al CEPCI, respecto de una conducta o hecho que pudiera suponerse contrario al Código de Conducta de la CONAVI, al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, con la finalidad de ser analizado y, en su caso, ser atendido por el CEPCI.

La denuncia o queja contará con los siguientes elementos:

1. Escrito o documento electrónico.
2. Nombre (opcional);
3. Domicilio o dirección electrónica para recibir informes;
4. Breve relato de los hechos;
5. Datos del servidor público involucrado
6. Medios probatorios de la conducta (opcional);
7. Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos (opcional).

Quinto. - PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA. La denuncia o queja podrá presentarse vía correo electrónico o mediante escrito dirigido al Presidente del CEPCI, en cualquier caso, corresponde a la Secretaría o Secretario Ejecutivo la recepción de dichas denuncias o quejas, así como asignar el número de folio correspondiente a cada una de ellas y el verificar que cuenten con los elementos establecidos en el numeral cuarto del presente procedimiento.

Preferentemente la denuncia o queja debe contar con al menos con el testimonio de un tercero. Tratándose de la presentación de denuncias o quejas anónimas, serán admitidas siempre que en éstas se refieran al menos a una persona susceptible de identificar a la que le consten los hechos.

**PROCEDIMIENTO para la Atención de Quejas
y/ o Denuncias en la CONAVI**

CEPCI de la CONAVI

Por única vez y en el supuesto de que, el o la Secretaria Ejecutiva, detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia en la queja o denuncia, lo hará del conocimiento de quién la haya presentado. Ello a efecto de que, de la manera más expedita posible, la o el interesado pueda subsanar dichas deficiencias a efecto de que, el o la Secretaria Ejecutiva, pueda darle trámite y hacerla del conocimiento del CEPCI. De no contar con respuesta alguna por parte del interesado en un lapso de 5 días hábiles, no se procederá a su estudio y el expediente con número de folio se archivará como concluido. Es importante precisar que la información contenida en la queja o denuncia podrá ser considerada como un antecedente para el CEPCI cuando éstas involucren reiteradamente a un servidor público en particular.

La Secretaria o el Secretario Ejecutivo, entregará a quien haya presentado la denuncia o queja, un acuse de recibo impreso o electrónico, en el que conste el número de folio o expediente bajo el cual estará respaldada la denuncia, la fecha y hora de recepción, así como la relación de los elementos aportados por el promovente. En el acuse de recibo que se genere se deberá incluir una leyenda que informe al promovente que la circunstancia de presentar una queja o denuncia, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del CEPCI, considerando que estará sujeta al presente procedimiento

Sexto. - ATENCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA. La secretaria ejecutiva en un plazo que no excederá de dos días hábiles, informará por medios electrónicos al Presidente del CEPCI y a todos los miembros del mismo, sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente asignado y un breve resumen del asunto al que se refiere. Asimismo, y para el caso de que la queja o denuncia haya sido procedente, la secretaria ejecutiva turnará y hará del conocimiento del CEPCI, el expediente original a efecto de que pueda incorporarse a la orden del día de la siguiente sesión ordinaria o extraordinaria.

Con relación a las quejas o denuncias que no satisficieron los requisitos de procedibilidad, la secretaria ejecutiva deberá informar al CEPCI sobre la recepción de la queja o denuncia, el número de expediente o folio que se le asignó, y la razón o razones por las que el expediente se clasificó como concluido y archivado.

Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente podrá determinar medidas preventivas cuando la queja o denuncia describa conductas en las que supuestamente se actualicen conductas de hostigamiento, agresión, amedrentación, acoso, intimidación o amenaza a la integridad de una persona o servidor público. Lo anterior, sin que ello signifique tener por ciertos los presuntos hechos constitutivos de la queja o denuncia. Las medidas preventivas podrán determinarse en coordinación con INMUJERES, CONAPRED o CNDH.

Séptimo. - CALIFICACIÓN DE LA DENUNCIA O QUEJA. Para efectos de la calificación de la queja o denuncia, el CEPCI podrá, ya sea atenderla por presumir que existen elementos que configuran un

**PROCEDIMIENTO para la Atención de Quejas
y/ o Denuncias en la CONAVI****CEPCI de la CONAVI**

probable incumplimiento, o en su caso, determinar la no competencia del CEPCI para conocer de la queja o denuncia.

En caso de la no competencia del CEPCI para conocer de la denuncia o queja, el Presidente deberá orientar al promovente para que la presente ante la instancia correspondiente; quedando a consideración del CEPCI el informar a otras instancias institucionales sobre su declinación de competencia en favor de dicha instancia, dando vista al Órgano Interno de Control (OIC) en su caso.

Octavo. - INFORMACIÓN ADICIONAL. De considerar el CEPCI que existe probable incumplimiento al Código de Conducta de la CONAVI, al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y/o a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, entrevistará al servidor público involucrado y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y a la persona que presentó la denuncia o queja. Cabe señalar que toda la información que derive de las entrevistas deberá constar por escrito o en medios electrónicos y deberá estar sujeta a la cláusula de confidencialidad que suscriben los miembros del CEPCI que conocen de las quejas o denuncias.

Los servidores públicos de la CONAVI deberán apoyar a los miembros del CEPCI y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones a cabalidad y poder así resolver de la manera más imparcial y eficiente posible, la queja o denuncia. En aquellos casos relacionados con conflictos de interés, se podrá solicitar la opinión de la UEEPCI.

Noveno. - COMISIÓN TEMPORAL. Para poder desempeñar la tarea de atención a la queja o denuncia, el CEPCI podrá conformar una comisión temporal o permanente, con al menos, tres de los miembros, para que realicen las entrevistas, debiendo éstos dejar constancia escrita, misma que deberá incorporarse al expediente respectivo.

Décimo. - CONCILIACIÓN. Cuando los hechos narrados en una queja o denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, los miembros del CEPCI comisionados para su atención, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Conducta de la CONAVI, en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y en las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública. En el caso de que la conciliación no sea procedente, se deberá dar el curso que determine el Comité o la comisión temporal o permanente creada al efecto, y en dado caso, se deberá dejar constancia de ese hecho en el expediente correspondiente.

Décimo primero. - RESOLUCIONES. El proyecto de resolución que elabore la comisión temporal o permanente o el CEPCI en pleno deberá considerar y valorar todos los elementos que hayan sido recopilados, así como las entrevistas que se hayan realizado.

Se deberá determinar en el cuerpo del proyecto si, con base en la valoración de tales elementos, se configura o no, un incumplimiento al Código de Conducta de la CONAVI, al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y/o a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.



En sesión extraordinaria, la comisión temporal o permanente o el CEPCI podrá discutir el proyecto de resolución y deberá votar su aprobación o rechazo (por mayoría simple), a efecto de determinar, en su caso, las respectivas observaciones o recomendaciones relativas a la queja o denuncia.

Será atribución del Presidente dar parte, en su caso, a las instancias correspondientes de la aplicación y/o ejecución de las observaciones o recomendaciones resueltas.

Décimo segundo. - INCUMPLIMIENTO. En el supuesto de que los miembros de la comisión temporal o permanente o del CEPCI en pleno, determinen que sí se configuró un incumplimiento al Código de Conducta de la CONAVI, al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y/o a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, se procederá de la siguiente manera:

1. La comisión temporal o permanente o el CEPCI en pleno, determinará sus observaciones o emitirá sus recomendaciones a la persona denunciada en las que, en su caso, se inste al transgresor a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Conducta de la CONAVI, al Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y/o a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.
2. De estimar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control.
3. Solicitará al área de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente del servidor público o de la servidora pública.
4. Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, con copia al Titular de la Subdirección General al que esté adscrito/a él o la servidor/a público/a transgresor/a.
5. En caso de que el caso así lo amerite, se dará parte de la observación o recomendación a la instancia correspondiente de la aplicación y/o ejecución.

Décimo tercero. - El siguiente cuadro muestra los tiempos máximos y etapas a seguir en el presente procedimiento:

Responsable	Actividad	Término	Evidencia documental o electrónica
1. Promovente	Hace del conocimiento del CEPCI presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y/o el Código de Conducta.	No	- Correo electrónico enviado a la Secretaria o Secretario Ejecutivo - Escrito dirigido al Presidente del CEPCI
2. Secretaría Ejecutiva	Asigna número de folio o expediente a la queja o denuncia y verifica que cumple requisitos.	Tres días hábiles	Expediente de la queja o denuncia.

Responsable	Actividad	Término	Evidencia documental o electrónica
3.Secretaría Ejecutiva	En el caso de que la queja o denuncia no cumpla con los requisitos, solicita que se subsane.	Tres días hábiles	- Correo electrónico o, en su caso, notificación al promovente - Expediente de la queja o denuncia
4.Promovente	Si hay omisiones en la queja o denuncia, las subsana.	Cinco días hábiles	Correo electrónico o, en su caso escrito del promovente
5.Secretaría Ejecutiva	En el supuesto de que no se subsanen las omisiones de la queja o denuncia en término, archiva el expediente como concluido, previa justificación ante el CEPCI	No	Expediente de la queja o denuncia, así como acta de la sesión mediante la cual se dio a conocer el archivo de la queja o denuncia por no cumplir con los requisitos
6.Secretaría Ejecutiva	En el supuesto de que la queja o denuncia cumpla con los requisitos asigna folio y entrega acuse al interesado	No	Expediente de la queja o denuncia conteniendo el acuse de recibo entregado al interesado
7.Secretaría Ejecutiva	Envía correo electrónico con los documentos de la queja o denuncia a los miembros del CEPCI	Un día hábil a partir de que los requisitos de la queja o denuncia estén completos	- Correo electrónico - Expediente de la queja o denuncia
8.CEPCI	Califica la queja o denuncia	Treinta días hábiles a partir de que los requisitos estén completos	Acta de la sesión
9. Presidente del CEPCI	En el supuesto de que el CEPCI determine que no es competente, notifica al promovente y lo orienta para que acuda a la instancia correspondiente	Cinco días hábiles a partir de la calificación	- Correo electrónico o, en su caso oficio al promovente - Expediente de la queja o denuncia
10. CEPCI	Atiende la queja o denuncia, se allega de mayores elementos y emite proyecto de resolución	Veinte días hábiles a partir de la calificación	- Actas de entrevistas - Correos electrónicos solicitando informes y documentación - Expediente de la queja o denuncia
11. Secretaría Ejecutiva	Envía a los miembros del CEPCI correo electrónico con el proyecto de resolución para sus observaciones y/o comentarios finales	Un día hábil a partir de la recepción del proyecto	- Correo electrónico - Expediente de la queja o denuncia
12. CEPCI	Aprueba el proyecto de resolución	La atención de la queja o denuncia deberá concluir en un plazo máximo de tres meses a partir de que se califique como probable incumplimiento	- Acta de la sesión - Expediente de la queja o denuncia



Responsable	Actividad	Término	Evidencia documental o electrónica
13. Presidente del CEPCI	De considerarse que hubo una probable responsabilidad administrativa, da vista al Órgano Interno de Control	Cinco días hábiles	- Oficio - Expediente de la queja o denuncia
14. Secretaría Ejecutiva	Notifica la resolución al promovente, al servidor público involucrado y a su superior jerárquico	Cinco días hábiles	Correo electrónico o, en su caso, Oficio
15. Presidente del CEPCI	Da parte de la observación o recomendación a la instancia correspondiente de la aplicación y/o ejecución	Cinco días hábiles	- Oficio - Expediente de la queja o denuncia
Fin del procedimiento			

Transitorios

Único. - El presente procedimiento entrará en vigor a partir del día hábil siguiente de su aprobación por el Comité de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses en la Comisión Nacional de Vivienda y la Unidad Especializada de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública.

De las autorizaciones:

Este Procedimiento fue aprobado por los Miembros del Comité de Ética y Prevención de Posibles Conflictos de Interés, mediante No. Acuerdo.001-2^a Extraord./2017 en la Segunda Sesión Extraordinaria de 2017 celebrada en la Ciudad de México a los 17 días del mes de noviembre de 2017.

El presente Procedimiento fue aprobado por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, mediante Acuerdo COMERI-006-4ORD-15122017 en la Cuarta Sesión Ordinaria 2017 celebrada el 15 de diciembre de 2017 y por la Junta de Gobierno de la CONAVI mediante Acuerdo JG-46-200218-665, en su Sesión Ordinaria número 46, celebrada el 20 de febrero de 2018. Las firmas de autorización quedarán plasmadas en el acta de la sesión, en donde se dictamine procedente el acuerdo en comento.

Handwritten signature in blue ink