

---

---

# MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE  
QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN  
LA COMISIÓN NACIONAL DE  
VIVIENDA**

**Proceso:**

Manual para la Atención de Quejas y Denuncias Recibidas en la Comisión Nacional de Vivienda

**Nombre**

Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico

**Elaboró:**

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Laura Araceli Rojas Ortega  
Subdirectora Jurídica Contenciosa

**Revisó y aprobó:**

  
\_\_\_\_\_  
Lic. David May Flores  
Subdirector General de Asuntos Jurídicos,  
Legislativos y Secretariado Técnico

Fecha de emisión:  
Revisión número:

Diciembre de 2020  
01

### **Objetivo:**

Establecer los criterios y procedimiento para la recepción, atención, análisis, seguimiento y resolución de las quejas y denuncias presentadas en la Conavi, por quien tenga interés legítimo, derivado del otorgamiento de un subsidio y operación de los Programas a cargo de la Conavi.

### **Glosario:**

Para efectos de este Manual, se entenderán y utilizarán cada uno de los siguientes términos, en singular o plural según corresponda.

**CET:** Comité de Evaluación Técnica.

**CGA:** Coordinación General de Administración, o su equivalente.

**Conavi:** Comisión Nacional de Vivienda.

**Contrato de prestación de servicios:** Documento legal que regula las relaciones en la prestación de servicios profesionales entre la Persona beneficiaria del subsidio, por sí o por conducto de mandatario nombrado o por designar y el prestador de servicios. El Prestador del servicio puede ser tanto un Organismo Ejecutor de Obra como un profesional autónomo e independiente debidamente registrado ante la Comisión. El modelo de contrato(s) puede consultarse en la página electrónica <https://www.gob.mx/conavi/acciones-y-programas/s177-programa-de-vivienda-social-pvs>

**Convenio de Adhesión:** Acuerdo de voluntades entre la Comisión con cada uno de los siguientes actores: la Entidad Ejecutora; la Persona beneficiaria; los verificadores de obra; los profesionales que brindan asistencia técnica; y, los ejecutores de obra; y, Organismos Estatales de Vivienda, cuya finalidad es establecer los compromisos y procedimientos que defina la Comisión, cuyo cumplimiento por los segundos será condición indispensable para la aplicación de recursos federales destinados al otorgamiento del subsidio. El modelo de convenio puede consultarse en la página electrónica <https://www.gob.mx/conavi/acciones-y-programas/s177-programa-de-vivienda-social-pvs>

**DDyDV:** Dirección de Diseño y Desarrollo de Vivienda, o su equivalente.

**DEC:** Dirección de Enlace Ciudadano, o su equivalente.

**Denuncia:** Manifestaciones de hechos presuntamente irregulares, presentadas por los beneficiarios de los programas federales de desarrollo social o un tercero, respecto de la aplicación y ejecución de los programas o donde se encuentren involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.

**Estrados:** Espacio físico ubicado en la Oficialía de Partes de la Conavi, en el que se hacen de conocimiento las notificaciones a los Prestadores de Servicios y Personas beneficiarias, según sea el caso.

**Interés Legítimo:** Prerrogativa de obtener la protección de sus derechos, derivado de una afectación de índole patrimonial, económica, profesional o personal.

**Manual:** El presente documento cuyo contenido establece el procedimiento de recepción, atención, análisis, seguimiento y resolución de las quejas y denuncias presentadas por quien tenga interés legítimo, derivado del otorgamiento de un subsidio y operación de los Programas a cargo de la Conavi.

**Persona beneficiaria:** Persona que forma parte de la población atendida por la Conavi, que cumple con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación de alguno de los Programas que opera la misma.

**Persona denunciante:** Persona que hace de conocimiento a la Conavi, la existencia de probables hechos constitutivos de delito, bajo las condiciones previstas en el presente Manual.

**Persona quejosa:** Persona que presenta una reclamación ante la Conavi, por irregularidades en la operación de algún programa bajo con las condiciones previstas en el presente Manual.

**Prestador de Servicios:** Persona física o moral registrada ante la Conavi, que acredita su experiencia y conocimiento en materia de vivienda, los cuales pueden ser asistentes técnicos, organismos ejecutores de obra, supervisores, laboratorios de control de calidad de materiales a las obras, entre otros, y a quienes se les asignó la intervención de vivienda relacionada con la queja.

**Programas:** Programa de Vivienda Social (Proyectos Institucionales, Extraordinarios y Emergentes), Programa Nacional de Reconstrucción en su componente Vivienda, así como, cualquier programa en donde opere o intervenga la Conavi.

**PNR:** Programa de Nacional de Reconstrucción.

**PVS:** Programa de Vivienda Social.

**Prueba:** Elementos de convicción que sirven para la demostrar y hacer de conocimiento un hecho determinado.

**Queja:** Expresión realizada por los beneficiarios de los programas federales de desarrollo social que resienten o dicen resentir una afectación en sus derechos respecto de la aplicación y ejecución de los programas o donde se encuentren involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.

**SGAJLyST:** Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico, o su equivalente.

**SGAVPyS:** Subdirección General de Análisis de Vivienda, Prospectiva y Sustentabilidad.

**SGSyDI:** Subdirección General de Subsidios y Desarrollo Institucional, o su equivalente.

**Solicitud de Información:** Requerimiento de información, aclaración o asesoría técnica realizada por personas relacionadas con los Programas a cargo de la Conavi.

**Subsidio:** Monto del apoyo económico no recuperable que otorga el gobierno federal, a través de Conavi a la Persona beneficiaria del Programa, de acuerdo con los criterios de elegibilidad, objetividad, equidad, transparencia, publicidad y temporalidad, así como, con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

#### **Marco legal:**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;

Ley Federal de las Entidades Paraestatales;

Ley Federal de Procedimiento Administrativo;

Ley de Vivienda;

Ley General de Desarrollo Social;

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal;

Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda;

Presupuesto de Egresos de la Federación vigentes;

Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social vigentes;

Reglas de Operación del Programa Nacional de Reconstrucción vigentes.

#### **Referencias:**

- Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Vivienda.

# MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

---

## Autorización:

Las modificaciones al presente Proceso fueron aprobadas por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, mediante Acuerdo número COMERI-009-6EXTORD-14122020, de la Sexta Sesión Extraordinaria 2020, celebrada el 14 de diciembre de 2020.

La presente emisión se autoriza mediante Acuerdo número JG-5E-211220-03, por la Junta de Gobierno de la CONAVI, en su Quinta Sesión Extraordinaria celebrada el 21 de diciembre de 2020. Las firmas de autorización quedarán plasmadas en el acta de la sesión, en donde se dictamine procedente el acuerdo en comento.

---

---

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

**CAPÍTULO I.  
ASPECTOS GENERALES**

**PRIMERO. - DE LA RECEPCIÓN**

Serán recibidas las quejas o denuncias que sean presentadas por cualquier persona, mediante escrito libre, formatos de queja o denuncia, formularios o herramientas que se determinen y sean ingresadas por diversas vías de comunicación con que cuenta la Conavi, tales como:

1. Oficialía de partes común de la Conavi, ubicada en Avenida Heroica Escuela Naval Militar, número 669, planta baja, colonia Presidentes Ejidales 1ra Sección, código postal 04470, alcaldía Coyoacán, Ciudad de México
2. Atención presencial, en el piso 2 del domicilio señalado en el punto que antecede.
3. Correo electrónico: [atencionciudadana@conavi.gob.mx](mailto:atencionciudadana@conavi.gob.mx)
4. Redes sociales (Facebook, YouTube, Instagram, entre otras)
5. Aplicación WhatsApp, en el canal CONAVI-Denuncias
6. Sistema Integral de Atención Ciudadana de Presidencia (SIDAC)
7. Comité de Contraloría Social
8. Teléfonos: 91 38 99 91, opción 1.- 162 y 422  
800 2880436
9. A través del personal o colaboradores Conavi, adscritos a la SGSyDI

Tratándose de solicitudes de información de ciudadanos en general o alguna Persona beneficiaria referente a los Programas a cargo de la Conavi, serán atendidos por la DEC conforme a los Lineamientos y Criterios Operativos para los Procesos de Atención Ciudadana.

En caso, de que la queja o denuncia se encuentre relacionada con posibles faltas administrativas o actos ilícitos cometidos por servidores públicos federales o personas físicas o particulares, la DEC deberá canalizarlo al Órgano Interno de Control en la Conavi.

**SEGUNDO. – DE LA ADMISIÓN**

Una vez recibidas las quejas o denuncias, la DEC o su equivalente, deberá verificar que el asunto sea competencia de la Conavi, que la persona quejosa o denunciante tenga interés legítimo para efectuar la queja o denuncia derivada del otorgamiento de un subsidio y operación de los Programas, y que el escrito libre, formato o formulario contenga como elementos mínimos los datos de identificación de la persona quejosa o denunciante, datos de contacto, así como, una descripción de la irregularidad de que se queja o denuncia, señalando circunstancias de tiempo, modo y lugar. Para lo anterior, deberán incluirse en los formatos o formularios y asegurarse tratándose de atención presencial con la persona quejosa o denunciante, de que se respondan al menos las siguientes preguntas:

1. ¿Cuándo ocurrieron los hechos?

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

2. ¿Dónde ocurrieron los hechos?
3. ¿Cómo ocurrieron los hechos? / Si cuenta con pruebas, deberá precisar cuáles son y remitirlas a la Conavi; y
4. ¿A quién o a quiénes se atribuyen los hechos o quiénes intervinieron en los mismos?

En caso de que, la queja o denuncia no sea competencia de la Conavi, la DEC informará dicha situación a la persona quejosa o denunciante, por la misma vía en que fue recibida la queja o denuncia, dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir de la recepción, a efecto de que la presente ante la instancia correspondiente.

Las quejas o denuncias que deba conocer la Conavi, deberán relacionarse, clasificarse y ser registradas por la DEC en la base única de quejas o denuncias; de acuerdo con la clasificación siguiente:

TIPO	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE PROCEDENCIA
<b>Contra la integridad y patrimonio de la persona beneficiaria</b>	Maltrato a la Persona beneficiaria.	Cuando se manifiesten malos tratos, entendiéndose estos como cualquier acto de agresión ya sea física o verbal, tendientes a prohibir, coaccionar, condicionar o intimidar a la Persona beneficiaria y que tengan relación con el otorgamiento del subsidio o desarrollo de la acción de vivienda.
	Cobros indebidos.	Cuando la Persona quejosa manifieste que el Prestador de Servicios, requiere pagos extras por las obras, u ofertando trabajos extras, condiciona el avance de obra.
<b>Relacionadas con el seguimiento y conclusión de la obra</b>	Obra inconclusa.	Cuando haya vencido el plazo para que en su caso, el Prestador de Servicios concluya la acción de vivienda, conforme al instrumento Jurídico respectivo.
	Obra sin avance.	Cuando se reporte que el Prestador de Servicios no se ha presentado a realizar un avance en la obra, conforme a lo establecido en el instrumento jurídico respectivo y/o programa de trabajo que en su caso presente a la Conavi.
	Obra diversa al proyecto.	Cuando se señale que la obra no coincide con el proyecto, o no existe constancia de autorización o conformidad de la Persona beneficiaria.
	Aplicación deficiente del subsidio.	Cuando la Persona quejosa manifieste que los alcances en los trabajos son menores al subsidio aplicado.

---

---

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

	Trabajos deficientes.	Cuando la Persona quejosa manifieste mala calidad en la ejecución o deficiencias en la obra.
--	-----------------------	--

Tratándose de denuncias, deberán admitirse cuando se encuentre en los supuestos señalados en el Capítulo III de este Manual.

La DEC determinará la procedencia de la admisión, considerando que cuente con la descripción y se proporcionen los elementos mínimos de información y documentación que soporte la queja o denuncia.

Si la información proporcionada al momento de realizar la queja o denuncia no es suficiente para admitirla, la DEC deberá contactar a la persona quejosa o denunciante, para que, en el término de 5 días hábiles contados a partir de la recepción, proporcione la información y elementos mínimos necesarios para iniciar el procedimiento que se señala en este Manual.

En caso, de no proporcionar la información respectiva, se desechará por falta de elementos para atenderla.

La DEC turnará las quejas o denuncias a la SGAJLyST, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la admisión, remitiendo los documentos de la queja o denuncia, para la integración del expediente respectivo.

**TERCERO. - DE LA ATENCIÓN INICIAL**

Recibidas las quejas o denuncias en la SGAJLyST, se asignará un número consecutivo para su identificación y se analizará el motivo de las mismas.

Tratándose de quejas en contra de Prestadores de Servicios la SGAJLyST actuará siguiendo el procedimiento señalado en el Capítulo II; tratándose de atención a denuncias se seguirá el procedimiento señalado en el Capítulo III.

**CAPÍTULO II.  
QUEJAS EN CONTRA DE PRESTADORES DE SERVICIOS**

**CUARTO. - DEL CONOCIMIENTO DE LA QUEJA**

Analizada la queja se informará mediante correo electrónico el motivo de la misma a las Unidades Administrativas, a fin de que, dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir de la recepción del correo electrónico, remitan por la misma vía o por escrito sus manifestaciones, y documentación que consideren conveniente, para aclarar las acusaciones o argumentos de las partes involucradas, y en su momento realizar la valoración correspondiente.

Asimismo, la SGAJLyST notificará al Prestador de Servicios la queja que se le imputa, y deberá remitir por correo electrónico o por escrito, dentro del plazo de 5 días hábiles

---

## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

contados a partir de la recepción del correo electrónico, las evidencias documentales que desvirtúen las imputaciones realizadas en su contra o las manifestaciones que considere pertinentes; por lo que, tomando en consideración que las quejas derivan de la operación de un programa social, la carga de la prueba corresponde al Prestador de Servicios, quien deberá desvirtuar las imputaciones realizadas por la Persona quejosa, aportando según sea el caso, la información que considere conveniente.

Las evidencias documentales que sean proporcionadas por los Prestadores de Servicios, deberán estar debidamente requisitadas conforme a las disposiciones normativas que correspondan (documentos firmados, legibles, en caso de fotografías deberá apreciarse claramente lo que se intenta probar), para estar en posibilidad de ser consideradas y valoradas en el momento procesal oportuno.

Ahora bien, la SGAJLyST informará a la DDyDV, las quejas y denuncias relacionadas directamente con Prestadores de Servicios para que, en su caso, ésta lleve a cabo las acciones conducentes.

Por otro lado, en el primer correo electrónico en el que se hace de conocimiento la queja al Prestador de Servicios, deberá requerirse señale domicilio para oír y recibir notificaciones dentro de la Ciudad de México, domicilio convencional, o bien, deberá solicitarse que manifieste expresamente un correo electrónico en el que sea su voluntad se le remitan notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitud de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas, apercibido que, de no hacerlo, aun las notificaciones que deban ser personales se realizarán en los Estrados de la Conavi.

### **QUINTO. - DE LA REVISIÓN Y VALORACIÓN**

Vencido el plazo otorgado para proporcionar evidencias documentales, se llevará a cabo dentro de los 3 días hábiles siguientes, una reunión de trabajo en la que participará un servidor público adscrito a la SGAVPyS, SGAJyS; así como, SGSyDI y/o CGA de acuerdo con el esquema de financiamiento del subsidio con el que se relacione la queja, a fin de realizar el análisis y valoración que corresponda de la información y documentación con que se cuente.

Las evidencias proporcionadas por el Prestador de Servicios, Unidades Administrativas y las que, en su caso, proporcione la Persona quejosa, serán analizadas de forma integral, considerando que la información que se tenga en la Plataforma Conavi referente al otorgamiento y aplicación del subsidio corresponda a las manifestaciones y evidencias que, en su caso, aporte la Persona quejosa y el Prestador de Servicios. En el supuesto de que, la documentación que presente el Prestador de Servicios para desvirtuar la queja, no se encuentre en la Plataforma Conavi, o bien, sea diversa a la que obra en dicho medio electrónico, se aplicarán las sanciones previstas en el numeral Sexto de este Capítulo.

---

---

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

De la reunión de trabajo, se levantará una minuta, en la que deberá señalarse la fecha de la reunión, los participantes de la misma, el número de queja, nombre de la persona quejosa, y según sea el caso, el nombre de la Persona beneficiaria, un extracto de la queja, evidencias documentales y el resultado del análisis y valoración técnica, financiera y operativa, según corresponda; Dicho resultado debe atender dos aspectos generales enfocados en resolver 1) si la queja es comprobable, y, 2) si es imputable al Prestador de Servicios.

La minuta de trabajo deberá contener la firma de los servidores públicos que participan en la misma, así como, el resultado de la valoración, y en tal sentido, la SGALyST dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de la reunión, elaborará el proyecto de informe de resultados en el que se describan las actuaciones realizadas conforme a este Manual; dicho documento deberá contener de manera enunciativa, más no limitativa los siguientes elementos:

- a. Número de queja;
- b. Nombre del quejoso;
- c. Datos de identificación del subsidio otorgado (nombre de la Persona beneficiaria, CURP, folio Conavi, programa, monto de intervención, modalidad y tipo de intervención, estado y municipio de la intervención);
- d. Nombre del Prestador de Servicios a quien se atribuye la queja;
- e. Relación clara y concisa del motivo de queja;
- f. Información o documentación aportada por las partes y por las Unidades Administrativas;
- g. Análisis y valoración de las pruebas y elementos recabados;
- h. Determinaciones o resultado de la valoración, que puede ser alguno de los siguientes:
  - El motivo de la queja no se comprueba o no es atribuible al Prestador de Servicios, y, por tanto, se tiene como no procedente.
  - El motivo de la queja es atribuible al Prestador de Servicios, pero dicha queja se atendió durante el proceso señalado en este Manual, por lo que, se tiene como solventada.
  - El motivo de la queja fue desvirtuado parcialmente, o bien, después de los requerimientos realizados, el motivo de la queja no fue atendido o el Prestador de Servicios no envió evidencias que desvirtuaran las imputaciones realizadas en su contra, y, por tanto, se determina que amerita una sanción.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

SANCIÓN		CLASIFICACIÓN
Suspensión de asignaciones	6 meses	Maltrato a la Persona beneficiaria
		Obra sin avance
Cancelación del Registro		Obra inconclusa
		Cobros indebido
		Obra diversa al proyecto
		Aplicación deficiente del subsidio
		Trabajos deficientes

- i. Firmas de los titulares de la Unidades Administrativas que intervengan para resolver las quejas.

En caso de que, el Prestador de Servicios no atienda el primer requerimiento de información para la solventación, o haciéndolo, remita documentación que no sea suficiente para desvirtuar las imputaciones realizadas por la persona quejosa, la SGALyST, solicitará mediante oficio al Prestador de Servicios que en el término de 5 días hábiles contados a partir de la recepción del mismo, realice las manifestaciones que considere pertinentes o envíe la documentación que desvirtúe fehacientemente la imputación, apercibiéndolo que para el caso de no hacerlo, se tendrá por aceptada la queja señalada y se procederá a la aplicación de la sanción correspondiente.

#### SEXTO. - DE LAS SANCIONES

Las sanciones que se impongan al Prestador de Servicios, deberán considerarse de acuerdo a la clasificación y descripción de la queja, como se menciona a continuación:

*Suspensión de asignaciones:* Consiste en detener el procedimiento de asignación de acciones de vivienda al Prestador de Servicios durante el periodo de 6 meses contados a partir de que sea notificado el informe de resultados al Prestador de Servicios.

En caso de que, durante el procedimiento a que se refiere este Manual, el Prestador de Servicios presente documentación para desvirtuar la queja que se le imputa y ésta no se encuentre cargada en la Plataforma Conavi, o bien, la información presentada sea distinta a la cargada, independientemente de la comprobación o que se atribuya al Prestador de Servicios, se impondrá una sanción, tomando en consideración el porcentaje de documentación que falte cargar en la plataforma, como se menciona a continuación:

- En caso de no haber cargado el 100% de documentación en la Plataforma Conavi, se impondrá suspensión de asignaciones por un periodo de 12 meses.
- En caso de no haber cargado el 75% de documentación en la Plataforma Conavi, se impondrá suspensión de asignaciones por un periodo de 10 meses.

---

---

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

- En caso de no haber cargado el 50% de documentación en la Plataforma Conavi, se impondrá suspensión de asignaciones por un periodo de 8 meses.
- En caso de no haber cargado el 25% de documentación en la Plataforma Conavi, se impondrá suspensión de asignaciones por un periodo de 6 meses.

*Cancelación del Registro:* Consiste en eliminar el registro y dar de baja definitiva al Prestadores de Servicios, sin la posibilidad de volver a incorporarse para participar en los Programas o proyectos que opere o participe la Conavi.

Ahora bien, si previamente se había impuesto sanción al Prestador de Servicios por la misma conducta, y reincide, o bien, cuenta con dos o más quejas que serán sancionadas en el mismo periodo, se determinará la cancelación de su Registro.

Asimismo, si durante el procedimiento que contempla este Manual, se advierte la existencia de documentos apócrifos o información o documentación falsa, se cancelará el Registro del Prestador de Servicios, independientemente de si la queja es comprobable o atribuible.

Dichas sanciones, deberán ser autorizadas por el CET, y aplicadas por la DDyDV de acuerdo con los procedimientos que al efecto se establezcan.

**SÉPTIMO. - DE LA COMUNICACIÓN**

Las determinaciones que se establezcan en el Informe de Resultados, serán dadas a conocer por la SGAJLyST a la DEC y a la DDyDV dentro de los 2 días hábiles siguientes a la fecha en que se tenga el Informe de Resultados debidamente firmado, con la finalidad de que la DEC comunique a la persona quejosa dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción del mismo; y la DDyDV presente los casos, en la siguiente sesión del Comité de Evaluación Técnica de la Conavi, para su autorización.

Asimismo, la DDyDV deberá notificar al Prestador de Servicios la determinación a que se llegue, dentro del plazo de 10 días hábiles posteriores a la autorización de la sanción en el CET.

**CAPÍTULO III.  
DENUNCIAS**

**OCTAVO. - DE LOS SUPUESTOS**

Serán susceptibles de análisis para la posterior denuncia ante la autoridad competente, las conductas que puedan causar un detrimento en el patrimonio y bienestar de la población o puedan afectar la imagen o los intereses de la Conavi, que sean causadas por cualquier persona que se ostente como servidor público, trabajador o colaborador de la Conavi; o bien, que actúen como miembro o a nombre de alguna organización, asociación, fundación o cualquier otra figura, con el ánimo de obtener un lucro indebido, beneficio económico o en especie, y entre otras, realicen alguna de las conductas señaladas a continuación:

---

## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

1. Persuada, engañe, manipule u obligue al ciudadano para que le entregue un monto económico o en especie a cambio de realizar el trámite, gestión o agilizar ante la Conavi, la obtención de un subsidio.
2. Amenace o amedrente al ciudadano para que participe en algún proyecto para obtener un subsidio de los Programas que opera la Conavi.
3. Se identifiquen como servidores públicos, trabajadores o colaboradores de la Conavi, usando gafetes, credenciales, oficios, nombramientos, entre otros documentos, que contengan elementos de identificación oficial de la Conavi, tales como logotipos, insignias, siglas o sellos oficiales.
4. Se falsifiquen, reproduzcan o apliquen logotipos, insignias, siglas o sellos oficiales de la Conavi/Sedatu, sin la debida autorización de ésta y para fines distintos a los establecidos en los Programas que opera la Conavi.
5. Se haga uso de documentos, medios impresos de comunicación, páginas web, redes sociales no oficiales en las que persuada, engañe o manipule a los ciudadanos simulando pertenecer, actuar en nombre y representación de la Conavi, empleando gráficos, colores o modelos exclusivos de la Conavi o del Gobierno Federal.

Tratándose de conductas o hechos presuntamente constitutivos de delito cometidos entre particulares, que sean dados a conocer a la Conavi, se brindará a la persona denunciante la orientación señalada en el numeral Noveno, párrafo segundo del presente Manual.

### **NOVENO. - DEL TRATAMIENTO**

Cuando se trate de alguna conducta señalada en los puntos 1 y 2 del numeral anterior, sin que se cuente con elementos para acreditarlo, o de existirlos, no se aprecien logotipos, insignias, siglas o sellos oficiales de la Conavi/Sedatu que puedan afectar la imagen o los intereses de la Conavi, la SGAJLyST proporcionará información a la Persona denunciante mediante el canal Conavi Denuncias de la aplicación WhatsApp.

Al momento de proporcionar la información a la Persona denunciante, se promoverá la importancia de acudir ante la agencia del ministerio público más cercana a su domicilio a denunciar los presuntos hechos constitutivos de delito, con la finalidad de que se sancionen a los responsables, debiendo presentar:

- a) Identificación oficial vigente.
- b) Descripción del tiempo, lugar y forma en que se llevaron a cabo los hechos que denuncia.
- c) En su caso, los datos de identificación y localización de los presuntos responsables de los hechos que denuncia.

---

---

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

- d) En caso de contar con testigos, señalar datos de contacto (Nombre completo, teléfono, correo electrónico, etc.).
- e) Cualquier otro dato o documento que se considere de utilidad para demostrar los hechos que denuncia.

Tratándose de los supuestos señalados con los puntos 3 al 5 del numeral anterior, la SGAJLyST analizará el caso particular, y hará las gestiones correspondientes para integrar la denuncia dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción, cuando las evidencias documentales con que se cuente sea pertinente para acreditar los probables hechos constitutivos de delito, conforme a la normatividad aplicable y la presentará ante la Autoridad competente.

La SGAJLyST dará el seguimiento correspondiente, atendiendo y coadyuvando con la autoridad competente, para contar con los elementos necesarios, y en su caso, sean sancionadas las conductas de quien resulte responsable.

**DÉCIMO. - DEL CANAL CONAVI-DENUNCIAS**

A través de la plataforma WhatsApp, canal CONAVI-DENUNCIAS- que es operada por la SGAJLyST, se recibirán únicamente aquellos casos en que presuntamente pueda configurarse alguno de los supuestos definidos en este capítulo, con la finalidad de evitar un detrimento en el patrimonio de la población o la imagen e interés de la Conavi.

Por lo que, la SGAJLyST habiendo recibido la denuncia por ésta vía y siempre que se cuente con elementos mínimos para atenderla tales como:

1. Nombre y domicilio del denunciante (opcional);
2. Narración sucinta de los hechos que motivan la denuncia, describiendo circunstancias de tiempo, modo y lugar;
3. Nombre del o los probables responsables, así como, su media filiación, cuando se tenga conocimiento de ello;
4. Datos de identificación de las redes sociales; o medios digitales que puedan encuadrarse en alguno de los supuestos de este capítulo;
5. Pruebas que acrediten su dicho;  
Informará de inmediato a la DEC, a fin de que registre la misma en la base única de quejas y denuncias se lleve el control y seguimiento.

En caso de no contar con elementos suficientes para iniciar la denuncia correspondiente, la SGAJLyST requerirá información al denunciante conforme al numeral Segundo, párrafo sexto del Capítulo de Aspectos Generales.

Ahora bien, una vez que se haya requerido a la persona denunciante mayores elementos que acrediten las manifestaciones que alude, la SGAJLyST integrará la denuncia correspondiente conforme a la normatividad aplicable y la presentará ante la Autoridad

---

## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

competente, a fin de que ésta inicie las investigaciones conducentes, y en su caso, sean sancionadas las conductas de quien resulte responsable.

Cuando, los hechos denunciados sean de acontecimiento futuro, la SGAJLyST deberá solicitar inmediatamente el apoyo de las autoridades de seguridad pública locales o federales, para que actúe ésta última en el ámbito de sus atribuciones y se evite el detrimento al patrimonio de la población, así como, la afectación a la imagen e intereses de la Comisión.

Ahora bien, para la debida atención a las denuncias y a fin de evitar perjuicio entre la población o en la imagen e intereses de la Conavi, se deberá difundir entre los servidores públicos o colaboradores Conavi, el Protocolo de actuación que es parte integrante del presente como Anexo 1.

### **CAPÍTULO IV. RECURSO DE REVISIÓN**

#### **DÉCIMO PRIMERO. - DE LA REVISIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS**

Los Prestadores de Servicios que hayan sido sancionados por alguna de las causales impuestas conforme a este Manual, podrán manifestar su inconformidad y solicitar la revisión de la sanción, dentro del plazo de 15 días contados a partir del día siguiente a aquél en que hubiere surtido efectos la notificación del Informe de Resultados.

La revisión que solicite el Prestador de Servicios sancionado, deberá dirigirse al Presidente del CET, hacerse por escrito y será resuelta de forma colegiada por el CET, en la siguiente sesión, conforme a la LFPA.

En la resolución que se emita se podrá confirmar el acto impugnado, declarar la inexistencia, nulidad o anulabilidad del acto impugnado o revocarlo total o parcialmente, así como, modificar u ordenar la modificación del acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya; dicha resolución deberá ser notificada al Prestador de Servicios, en el correo electrónico que para el efecto haya señalado expresamente el Prestador de Servicios, o bien, personalmente en el domicilio señalado dentro de la Ciudad de México o convencional, según se determine atendiendo las viabilidad de realizar la notificación.

#### **DÉCIMO SEGUNDO. - DE LAS CUESTIONES NO PREVISTAS**

Aquellas cuestiones no previstas en el presente Manual, serán subsanadas o atendidas conforme a la LFPA, CCF, Reglas de Operación y demás disposiciones aplicables.



---

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA  
**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** - El presente Manual, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional de Vivienda.

**SEGUNDO.-** Es facultad de la SGAJLyST interpretar el presente Manual, así como, resolver los aspectos no considerados en ellos.

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

<b>Etapa</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Nombre y clave del documento de trabajo</b>
<b>DE LA RECEPCIÓN</b>			
<b>1</b>	Dirección de Enlace Ciudadano	Recibe la queja o denuncia a través de los canales de comunicación institucional que la CONAVI tiene para este fin, tal como se encuentra considerado en el Capítulo I, Apartado Primero del presente Manual.	Registro Central de Comunicaciones.
<b>DE LA ADMISIÓN</b>			
<b>2</b>	Dirección de Enlace Ciudadano	Analiza si la queja o denuncia es competencia de la CONAVI.	N/A
<b>3</b>	Dirección de Enlace Ciudadano	En caso de que no sea competencia se informa a la persona quejosa o denunciante, por el mismo medio en que se recibió la queja o denuncia, dentro del plazo de 5 días hábiles	Notificación de no competencia.
<b>4</b>	Dirección de Enlace Ciudadano	Si es competencia de la CONAVI, se registra y clasifica en la base única de quejas y denuncias bajo la clasificación prevista en el Capítulo I, Apartado Segundo de este Manual.	Base única de queja o denuncia.
<b>5</b>	Dirección de Enlace Ciudadano	Analiza y determina la procedencia de la admisión de la queja o denuncia, con base en la información recibida.	N/A
<b>6</b>	Dirección de Enlace Ciudadano	Si la información es insuficiente o incompleta se solicita a la persona quejosa o denunciante, por el mismo medio en que se recibió la queja o denuncia, proporcione la	N/A

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

		información complementaria, en un término de 5 días hábiles.	
7	Dirección de Enlace Ciudadano	Si se proporciona la información complementaria, se continua el proceso, de lo contrario se deshecha la queja o denuncia por improcedente.	N/A
8	Dirección de Enlace Ciudadano	Canaliza a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico, para su atención y seguimiento, las quejas y denuncias procedentes, dentro de los 5 días hábiles siguientes, remitiendo la documentación de la queja o denuncia.	Documentación de la queja o denuncia.
<b>DE LA ATENCIÓN INICIAL</b>			
9	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	Recibe las quejas o denuncias y asigna un número consecutivo para su identificación, analizando el motivo de las mismas.	Expediente
10	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	Informa a la Dirección de Diseño y Desarrollo de Vivienda, las quejas y denuncias relacionadas directamente con el desempeño de Prestadores de Servicios.	Correo Electrónico
<b>DE LAS QUEJAS EN CONTRA DE PRESTADORES DE SERVICIOS</b>			
11	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	Tratándose de quejas en contra de Prestadores de Servicios, informa mediante correo electrónico a las Unidades Administrativas, DDyDV y al Prestador de Servicios que presuntamente señala la Persona	Correo electrónico.

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

		Beneficiaria como responsable, para que en un plazo de 5 días hábiles remitan por la misma vía sus manifestaciones. (Capítulo II del presente Manual)	
12	Unidad Administrativa de la CONAVI y Prestadores de Servicio	Remite a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico, la información de la atención brindada a la queja que le fue canalizada, así como la evidencia documental respectiva.	Expediente y evidencia documental
13	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	En el caso que el Prestador de Servicios no atienda el primer requerimiento de información para la solventación o haciéndolo, remita información insuficiente, solicita que en un término de 5 días hábiles realice las manifestaciones pertinentes o envíe la información complementaria.	Oficio.
14	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	Una vez vencido el plazo otorgado para proporcionar evidencias documentales, cita dentro de los 3 días hábiles siguientes, a una reunión de trabajo con la participación de las Unidades Administrativas que intervengan en los procedimientos relacionados con la queja, presentando expediente y para proponer la atención en cada caso.	N/A
15	Unidades Administrativas que intervienen en los procedimientos	Analizan en reunión de trabajo, los elementos documentales de cada una de las quejas y se elabora una minuta donde asientan los	Minuta de Trabajo

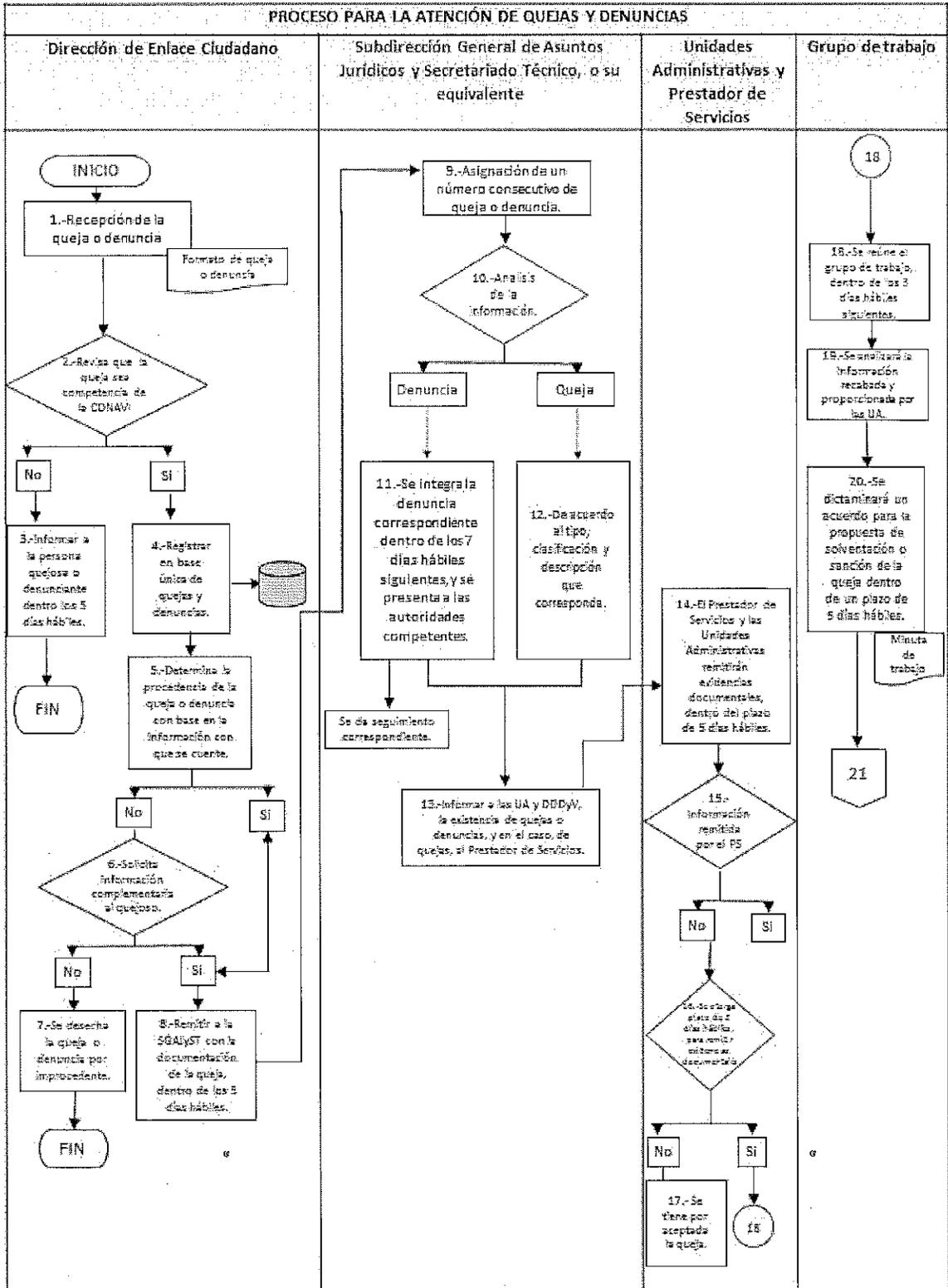
**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

	relacionados con la queja.	resultados de la valoración de las quejas.	
16	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	Una vez firmada la minuta de trabajo, en la que conste el resultado de la valoración de las quejas, elabora el informe de resultados dentro del plazo de 5 días hábiles.	Informe de resultados.
17	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	En el caso que el Prestador de Servicios no realice las manifestaciones pertinentes o envíe la información que desvirtúe fehacientemente la queja que se le atribuye, se tendrán por aceptados los hechos imputados y se procederá a la aplicación de la sanción correspondiente.	Notificación
18	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	Da a conocer el Informe de Resultados a la DEC y la DDyDV dentro de los 2 días hábiles siguientes a la fecha de la emisión del Informe.	Oficio.
19	Dirección de Enlace Ciudadano	Recibe las resoluciones emitidas por la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico, para su registro.	Base única de queja o denuncia.
20	Dirección de Enlace Ciudadano	Comunica a la persona quejosa las determinaciones del Informe de Resultados, por la misma vía en que fue recibida la queja.	N/A
21	Dirección de Desarrollo y Diseño de Vivienda.	Presenta los Informes de Resultados ante el Comité de Evaluación Técnica para su aprobación.	Presentación CET

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

22	CET	En su caso, aprueba los Informes de Resultados.	Acuerdo
23	Dirección de Desarrollo y Diseño de Vivienda.	Notifica al Prestador de Servicios el Informe de Resultados, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la autorización.	Notificación
24	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	Requiere a las Unidades Administrativas de adscripción del Servidor Público o colaborador CONAVI a quien se le atribuye la queja o denuncia, un informe de las actividades y proyectos de trabajo que tiene asignado o a su cargo.	Informe
25	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	Tratándose de actos u omisiones que puedan constituir un delito, dará vista inmediatamente al Órgano Interno de Control de la Comisión.	Oficio.
<b>DE LAS DENUNCIAS</b>			
26	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	Recibidas las denuncias se analiza la información y en su caso, se integra la denuncia o querrela según corresponda y se presenta ante la autoridad competente.	Denuncia.
27	Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.	Se da seguimiento a la denuncia correspondiente.	N/A
<b>Fin del proceso</b>			

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**





---

---

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA  
ANEXO 1**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE HECHOS QUE AFECTEN EL PATRIMONIO DE  
LOS CIUDADANOS O PERSONAS BENEFICIARIAS, EXPONIENTE LA IMAGEN O  
LOS INTERESES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA.**

**OBJETIVO**

Establecer el protocolo de actuación que deben seguir los servidores públicos y colaboradores de la Conavi, con la finalidad establecer las acciones que deberán realizar cuando tengan conocimiento de posibles actos constitutivos de delito, que puedan afectar la imagen o los intereses, así como, el posible desarrollo de la operación de alguno de sus programas.

Por lo que, en caso de que existan posibles actos contrarios a lo establecido en la normatividad y con ello se pueda constituir un posible delito, los servidores públicos o colaboradores, deberán poner en acción el presente Protocolo de Actuación, a fin de salvaguardar el patrimonio de los ciudadanos y la imagen e intereses legales del Organismo.

**¿CÓMO SE OTORGAN LOS SUBSIDIOS DE LOS PROGRAMAS DE VIVIENDA QUE  
OPERA LA COMISIÓN?**

La Conavi otorga de forma directa y sin intermediarios, subsidios a las personas que cumplan con los requisitos y criterios de elegibilidad señalados en las Reglas de Operación de cada Programa a su cargo. Dichos subsidios se formalizan conforme a lo establecido en el convenio de adhesión, sin que para la obtención sea requerida la participación de un tercero, por lo que, es importante dar a conocer a las Personas beneficiarias que el subsidio y formalización será realizada por personal que se encuentre debidamente acreditada y en ningún caso, se pedirá a cambio un monto económico o en especie, para su trámite, otorgamiento o entrega.

**¿EN QUÉ SITUACIONES SE PUEDE ACCIONAR EL PRESENTE PROTOCOLO?**

1. Cuando el servidor público o colaborador de la Conavi, tenga conocimiento mediante cualquier vía, que alguna persona realice conductas que puedan causar un detrimento en el patrimonio o bienestar de la población, y con el ánimo de obtener un lucro indebido, beneficio económico o en especie realicen alguna de las siguientes:
  - Persuada, engañe, manipule u obligue al ciudadano para que le entregue un monto económico o en especie a cambio de realizar el trámite, gestión o agilizar ante la Comisión, la obtención de un subsidio.

---

---

## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

- Amenace o amedrente al ciudadano para que participe en algún proyecto para obtener un subsidio de los Programas que opera la Conavi.
- 2. Cuando el servidor público o colaborador, tenga conocimiento mediante cualquier vía, sobre conductas que puedan afectar la imagen o los intereses de la Conavi.

Lo anterior, toda vez que la Conavi es un Organismo Público Descentralizado Federal que actúa en beneficio de la población más vulnerable, otorgando subsidios de vivienda conforme a criterios de elegibilidad previamente establecidos y de forma gratuita, en atención a las Reglas de Operación de cada uno de los Programas que tiene a su cargo.

Asimismo, para el ejercicio de funciones, el personal o colaboradores deben actuar ante la población siguiendo principios rectores de servicio público, ética y transparencia, así como, un permanente compromiso para mejorar las condiciones de vida y asegurar el otorgamiento de una vivienda adecuada para la población.

Por lo anterior, se causa una afectación de forma directa, cuando:

- Cualquier persona, que se ostente como servidor público, trabajador o colaborador; o bien, que actúen como miembro o a nombre de alguna organización, asociación, fundación o cualquier otra figura, con el ánimo de obtener un lucro indebido, beneficio económico o en especie, realice alguna de las conductas señaladas en el numeral 2 de este apartado.
  - Se identifiquen como servidores públicos, trabajadores o colaboradores, usando gafetes, credenciales, oficios, nombramientos, entre otros documentos, que contengan elementos de identificación oficial de la Conavi.
  - Se falsifiquen, reproduzcan o apliquen logotipos, insignias, siglas o sellos oficiales de la CONAVI/SEDATU, sin la debida autorización de ésta y para fines distintos a los establecidos en los Programas que opera la Conavi.
  - Se haga uso de documentos, medios impresos de comunicación, páginas web, redes sociales no oficiales en las que persuada, engañe o manipule a los ciudadanos simulando pertenecer, actuar en nombre y representación de la Conavi, empleando gráficos, colores o modelos exclusivos del Gobierno Federal.
- Cabe señalar que el presente protocolo de actuación es aplicable en todos los casos, sin importar si quien comete los actos presuntamente delictivos es funcionario o servidor público, o bien, se ostenta como tal sin serlo.

---

---

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA**

**¿CÓMO ACTUAR EN CASO DE TENER CONOCIMIENTO DE UNA CONDUCTA  
PRESUNTAMENTE DELICTIVA?**

Una vez que se tenga conocimiento sobre alguna de las conductas que pueden accionar el presente protocolo, el servidor público o colaborador, deberá actuar atendiendo la situación particular conforme a los siguiente:

1. Contactar al denunciante, para obtener datos de identificación (nombre, teléfono o domicilio de localización y descripción detallada de los hechos que afectan a la ciudadanía o la imagen e intereses de la Conavi, incluyendo una descripción física de quien realiza las conductas, así como, circunstancias de tiempo, modo y lugar).
2. Recabar la mayor cantidad de elementos que prueben los hechos o actos denunciados, a fin de integrar el expediente respectivo, y estar en posibilidad de realizar lo conducente.
3. Informar a la Unidad Jurídica de la Conavi sobre las denuncias realizadas, para que se proporcione asesoría a los ciudadanos mediante el canal Conavi DENUNCIAS de la aplicación WhatsApp, o se brinde la información correspondiente al servidor público o colaborador, debiendo a su vez transmitirla al denunciante; así como, realizar las acciones legales conducentes; lo anterior, en atención a lo siguiente:

Se brindará orientación a los ciudadanos, cuando el denunciante refiera que le ofrecieron el trámite, gestión u otorgamiento de subsidios de los programas a cargo de la Conavi, sin que cuente con elementos para acreditarlo, o de existirlos, no se aprecien logotipos, insignias, siglas o sellos oficiales de la CONAVI/SEDATU, que puedan afectar la imagen o los intereses del Organismo.

Dicha asesoría, consistirá en promover entre los afectados, la importancia de acudir ante la Agencia del Ministerio Público más cercana a su domicilio, a denunciar los presuntos hechos constitutivos de delito, con la finalidad de que sean sancionados los responsables.

Debiendo informar el servidor público o colaborador Conavi, que para la presentación de la denuncia que en su caso realicen, deberán exhibir e indicar ante la autoridad correspondiente, lo siguiente:

- a) Identificación oficial vigente.
- b) Descripción del tiempo, lugar y forma en que se llevaron a cabo los hechos que denuncia.
- c) En su caso, los datos de identificación y localización de los presuntos responsables de los hechos que denuncia.
- d) En caso de contar con testigos, señalar datos de contacto (Nombre completo, teléfono, correo electrónico, etc).

---

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA  
COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

- e) Cualquier otro dato o documento que se considere de utilidad para demostrar los hechos que denuncia.

Se iniciarán acciones legales de forma inmediata, por parte de la Unidad Jurídica, siempre que se afecten la imagen o los intereses de la Conavi, de acuerdo con alguno de los supuestos mencionados en el numeral 2 del apartado anterior, y se cuente con los elementos que lo acrediten.

4. En caso de conocer que en un futuro se realizaran hechos que podrían afectar la imagen o los intereses de la Conavi, deberá solicitarse inmediatamente el apoyo de las autoridades de seguridad pública locales o federales, según sea el caso, para que aseguren y remitan ante la autoridad competente, a la o las personas involucradas y se evite el detrimento en el patrimonio de la población.

5. El servidor público o colaborador que se encuentre en oficinas centrales o en territorio y haya sido contacto con el ciudadano que denuncia, deberá colaborar recabando la información respectiva para la debida integración de la denuncia que, en su caso, se presente ante las autoridades competentes, así como, brindar el apoyo necesario durante la investigación de los hechos.

**¿CÓMO SE DEBE ACTUAR CUANDO LOS HECHOS QUE SE DENUNCIAN SON COMETIDOS POR UN FUNCIONARIO, SERVIDOR PÚBLICO O COLABORADOR DE LA CONAVI?**

Cuando de las denuncias se advierta que alguna de las situaciones que pueden accionar el presente protocolo, sea cometido por un funcionario o servidor público, así como, colaborador, se deberá informar al Titular de la Unidad Administrativa de adscripción, los hechos materia de la denuncia, para que, a su vez, sean proporcionados los elementos suficientes a la Unidad Jurídica a fin de que ésta, brinde el acompañamiento necesario para denunciar ante el Órgano Interno de Control en la Conavi, así como, realizar las acciones legales conducentes ante las autoridades competentes.