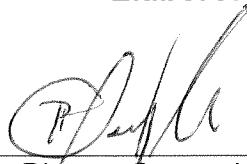


Firmas de autorización

**Procedimiento:**  
**Recepción, Trámite y Atención a Quejas y Denuncias**  
Órgano Interno de Control  
Código: HDB-PR-005-OIC

**Elaboró:**

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Blanca Quezada Arenas  
Consultor del OIC

**Revisó:**

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Elizabeth Bárcenas Dávila  
Subdirectora de Innovación y  
Calidad

**Aprobó:**

  
\_\_\_\_\_  
C.P. Alfonso Sanfilippo Reyes  
Titular del Órgano Interno de  
Control en la Conavi

Fecha de emisión:	Septiembre 2009
Revisión número:	01

## Recepción, trámite y atención a quejas y denuncias Código: HDB-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:

- **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 o 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, y que se hacen del conocimiento de la autoridad por el afectado o 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.
- **SFP.-** Secretaría de la Función Pública
- **SEAC.-** Sistema Electrónico de Atención Ciudadana.

### Marco legal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Vivienda
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

## **Recepción, trámite y atención a quejas y denuncias**

**Código: HDB-PR-005-OIC**

- Ley Federal de Entidades Paraestatales.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Jurisprudencia
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública
- Lineamientos específicos que emita la Secretaría de la Función Pública.
- Manual de Organización de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Guía técnica para elaborar manuales de procedimientos
- Otros.

### Referencias:

Invariablemente se deberá dar estricto cumplimiento a los lineamientos normativos que emita la Secretaría de la Función Pública en esta materia.

### Lineamientos :

1. El Órgano Interno de Control a través de la Subdirección de Quejas y Responsabilidades (Consultor) 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 SEAC (Sistema Electrónico 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

### **Recepción, trámite y atención a quejas y denuncias**

**Código:** HDB-PR-005-OIC

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.

#### Alcance:

Este procedimiento a nivel interno es aplicable a todo el personal que labora en la Comisión Nacional de Vivienda y en forma externa es aplicable a cualquier usuario o persona que requiera presentar alguna queja y denuncia.

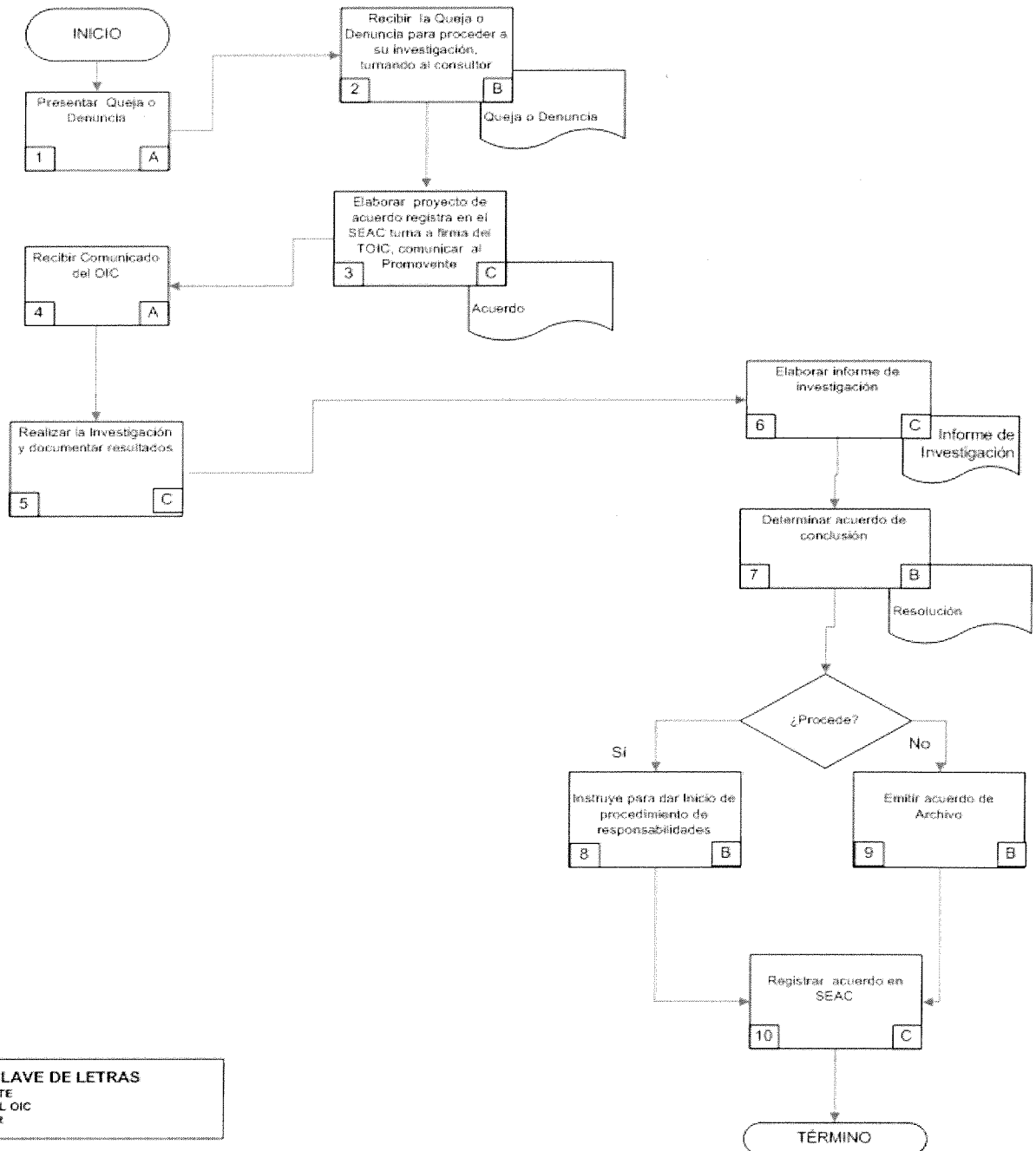
Descripción de actividades

**Recepción, trámite y atención a quejas y denuncias**  
**Código: HDB-PR-005-OIC**

Paso núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Promovente	Presenta queja o denuncia	
2	Titular del OIC	Recibe la queja o denuncia para proceder a su investigación y la turna al Consultor.	Queja o Denuncia
3	Consultor	Elabora acuerdo, registra en el SEAC asignando el número de expediente que corresponda, turna para firma al Titular del OIC.  Comunica al promovente.	Acuerdo
4	Promovente	Recibe comunicación	
5	Consultor	Realiza la investigación recabando para tal efecto los documentos necesarios efectuando las diligencias que sean necesarias para el esclarecimiento de los hechos denunciados y documenta los resultados. (En caso necesario, solicitará al Titular del OIC, el apoyo con la fiscalización de los Auditores).	
6	Consultor	Elabora informe de investigación con soporte documental y turna al Titular del OIC para su aprobación.	Informe de investigación
7	Titular del OIC	Determina acuerdo de conclusión, validando los elementos documentales. ¿Cuenta con los elementos?  NO.- Continúa en el paso No. 9 SI.- Continúa en el paso No. 8	Resolución
8	Titular del OIC	Instruye para dar inicio al procedimiento Administrativo de Responsabilidad	
9	Titular Del OIC	Emite acuerdo de archivo	
10	Consultor	Registra acuerdo en el SEAC.  <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

Diagrama de Flujo

**Recepción, trámite y atención a quejas y denuncias**  
**Código: HDB-PR-005-OIC**



Historial de cambios

**Recepción, trámite y atención a quejas y denuncias**  
**Código: HDB-PR-005-OIC**

<b>Revisión núm.</b>	<b>Fecha de emisión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Motivo(s)</b>
01	Septiembre 2009	Alta de Procedimiento	Incorporación del Órgano Interno de Control en la CONAVI.

**Recepción, trámite y atención a quejas y denuncias**  
**Código: HDB-PR-005-OIC**

<b>Núm.</b>	<b>Nombre del formato y/o documento de trabajo</b>	<b>Clave</b>
1	Queja o Denuncia	N/A
2	Acuerdo	N/A
3	Informe de Investigación	N/A
4	Resolución	N/A