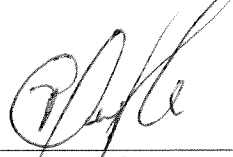


Firmas de autorización

Procedimiento:
Trámite de Peticiones Ciudadanas
Órgano Interno de Control
Código: HDB-PR-007-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

Trámite de peticiones ciudadanas Código: HDB-PR-007-OIC

Objetivo:

Establecer los lineamientos para la tramitación peticiones ciudadanas de conformidad con las normas emitidas por la Secretaría de la Función Pública, constituyéndose la participación ciudadana en una medida preventiva para mejorar 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 promociones diversas.
- **Petición ciudadana:** petición que realiza un ciudadano con el propósito de requerir la prestación, ampliación, mejora corrección o distinción en la cobertura de un trámite o servicio.
- **OIC.-** órgano Interno de Control.
- **SFP.-** Secretaría de la Función Pública
- **LCTOAC.-** Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos de Atención Ciudadana (SO,SU,SI,RE,AD)

Marco legal:

- Ley de Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos de Atención Ciudadana (LCTOAC), que emite la Secretaría de la Función Pública.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales.
- Guía técnica para la elaboración e manuales de procedimientos
- Otros.

Trámite de peticiones ciudadanas
Código: HDB-PR-007-OIC

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 tramitación de peticiones ciudadanas 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.

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.

Alcance:

A nivel interno el procedimiento es aplicable a todo el personal que labora en la Comisión Nacional de Vivienda.

A nivel externo es aplicable a cualquier ciudadano que requiere presentar petición.

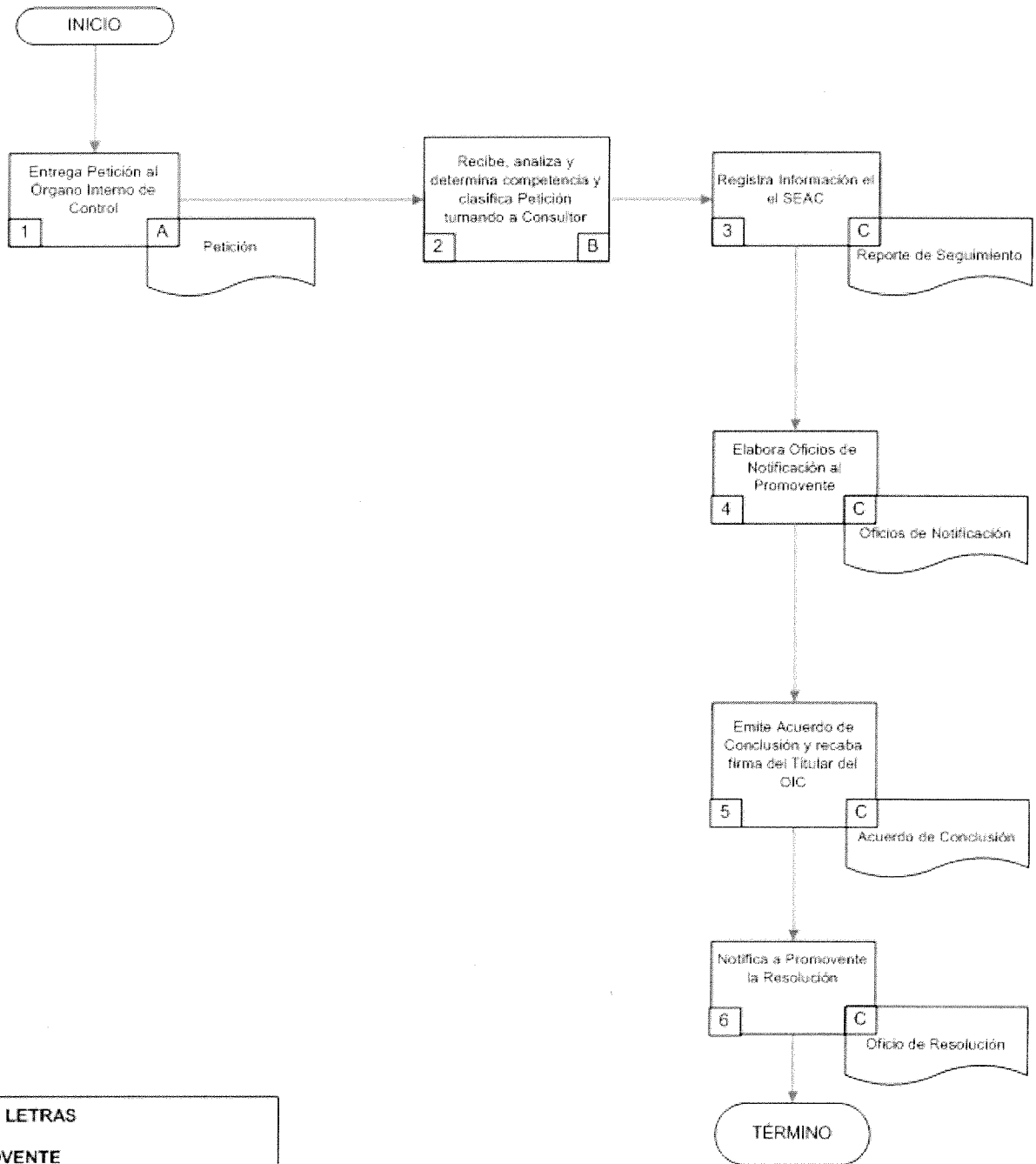
Descripción de actividades

Trámite de peticiones ciudadanas
Código: HDB-PR-007-OIC

Paso núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Promovente	Entrega petición al Titular del Órgano Interno de Control.	Petición
2	Titular del OIC	Recibe, analiza, determina competencia, clasifica petición conforme a Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos de Atención Ciudadana (LCTOAC), (SO,SU,SI,RE,AD). La petición puede ser: queja, denuncia, solicitud, reconocimiento o seguimiento de irregularidad.	
3	Consultor	Registra información en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SEAC) para su posterior seguimiento Nota: El Reporte de Seguimiento se emite vía electrónica los días viernes de cada semana a la SFP	Reporte de Seguimiento
4	Consultor	Elabora oficios de notificación al promovente, acuerdos de inicio y solicitudes de información y se capturan en el SEAC.	Oficios de notificación
5	Consultor	Recaba la información y se emite el proyecto de acuerdo de conclusión que corresponda, turnándolo para firma del Titular del OIC. En el caso de Quejas y denuncias, pueden ser dos tipos de conclusión: 1. Archivo por falta de elementos, ó 2. Turno a responsabilidades, de ser el caso, se remite para el inicio de procedimiento administrativo disciplinario. Para el resto, se tienen por atendidas o no las peticiones.	Acuerdo de conclusión
6	Consultor	Notifica al promovente la resolución de su petición, mediante oficio. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Oficio de resolución

Diagrama de Flujo

**Trámite de peticiones ciudadanas
Código: HDB-PR-007-OIC**



CLAVE DE LETRAS
A: PROMOVENTE
B: TITULAR OIC
C: CONSULTOR

Historial de cambios

Trámite de peticiones ciudadanas
Código: HDB-PR-007-OIC

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

