

 *Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)



**Ésta es tu casa**



## **Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda "Esta es tu casa"**

### **ESQUEMA DE CONTRALORÍA SOCIAL**

 *Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

CONAVI

Ésta es tu casa



## ESQUEMA DE CONTRALORÍA SOCIAL

Este programa dio inicio en 2007 y opera bajo la responsabilidad y coordinación de la Comisión Nacional de Vivienda (Conavi), contando para ello con Reglas de Operación en las que se establecen los requisitos, montos, plazos de ejecución, características y restricciones para asignar subsidios del gobierno federal, destinados a comprar una vivienda o un lote con servicios, o bien, para mejorar o autoproducir una vivienda.

Para acceder a estos subsidios que se otorgan por única vez a excepción de las modalidades que las Reglas establecen, es indispensable que los beneficiarios aporten ahorro previo y obtengan un crédito por parte de algún intermediario financiero que, previamente, haya firmado un Convenio de Adhesión a **“Esta es tu casa”**.

La Conavi ha promovido que participe la gama más amplia posible de intermediarios, a quienes se denomina como Entidades Ejecutoras, contando a la fecha con: fondos de vivienda; bancos comerciales y de desarrollo; dependencias estatales de seguridad social; sociedades financieras de objeto limitado (Sofoles); sociedades financieras de objeto múltiple (Sofomes); sociedades financieras populares (Sofipos); cajas de ahorro; sociedades cooperativas; organizaciones no gubernamentales; y organismos estatales y municipales de vivienda, buscando con ello que el Programa, además de tener presencia nacional, logre cumplir el objetivo de atender a la población con menores ingresos que es a la que se destina el subsidio.

Cabe mencionar que el listado actualizado de las Entidades Ejecutoras se halla disponible en la página de Internet de la Conavi en la siguiente dirección: [www.conavi.gob.mx](http://www.conavi.gob.mx).

El convenio de adhesión que firman las Entidades Ejecutoras, para operar el Programa establece, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Dar a conocer los alcances, montos y plazos de la modalidad habitacional que se elija;
- Mediante la CURP del solicitante, verificar en el padrón de beneficiarios, que no ha recibido un subsidio habitacional previamente; exceptuando los indicados en las Reglas de Operación del Programa.

 *Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

CONAVI

Esta es tu casa



- Recabar la documentación del solicitante, comprobar el cumplimiento de los requisitos del Programa y crear un expediente completo.
- Notificar a la Conavi los datos personales, ubicación, fechas de solicitud, destino o modalidad, monto del financiamiento asignado y del subsidio solicitado.
- Servir como mecanismo de dispersión del subsidio, recabando y entregando a la Conavi los comprobantes de su ejercicio, tanto por parte del beneficiario, como del pago del bien adquirido o los conceptos de materiales o mano de obra involucrados. Con el registro de la CURP en esta fase, se actualiza el padrón de beneficiarios.
- Disponer y resguardar los documentos comprobatorios del ejercicio del subsidio, así como dar acceso y rendir cuentas ante cualquier instancia de auditoría o comprobación requerida.

Conviene señalar que la Conavi es un organismo descentralizado, de utilidad pública e interés social, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyas principales atribuciones establecidas por la Ley de Vivienda, son las de un ente de formulación, ejecución, conducción, coordinación y evaluación de la Política Nacional de Vivienda y de seguimiento a las acciones, programas y desempeño del sector vivienda, realizando estas funciones de manera conjunta con los sectores público, privado y social. Su órgano rector es una Junta de Gobierno en la que se integran los titulares de siete secretarías del Gobierno Federal.

Para la ejecución de estas atribuciones, la Conavi no cuenta con ninguna representación regional, estatal o local, desempeñándose sólo con un grupo reducido de colaboradores en la Ciudad de México, lo cual, aunado al procedimiento con el que se entrega el subsidio, hace inviable la instalación de los Comités de Contraloría Social, en consideración a lo siguiente:

- La Conavi otorga los subsidios a través de terceros, denominados Entidades ejecutoras según el listado antes mencionado.
- Por tratarse de operaciones individuales e independientes, los habitantes de una localidad ignoran quienes han sido receptores de un subsidio, lo cual dificulta su agrupación y organización.
- De igual forma, los habitantes de una localidad ignoran la modalidad de subsidio que pudieran haber recibido algunos otros beneficiarios.
- Los beneficiarios de una misma Entidad Ejecutora, no necesariamente se

 *Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

 **Ésta es tu casa**



conocen y tampoco existe un motivo de agrupación en torno a la recepción del subsidio.

- Dar a conocer información sobre los acreditados, vulnera las disposiciones jurídicas de secreto bancario sobre crédito.
- Una vez que los beneficiarios ejercen el subsidio, para alguna de las modalidades de adquisición de vivienda, o autoproducción, la relación con ellos por parte de la Conavi concluye, en tanto que para mejoramiento, podrían darse varias etapas de subsidio para el mismo beneficiario hasta completar un monto preestablecido, o bien tratándose de la adquisición de lote, pudiera completarse la acción de vivienda con un subsidio adicional para la autoproducción de vivienda.

Como resultado de las reuniones y consultas efectuadas entre esta Comisión y la Secretaría de la Función Pública, se concluyó que la manera de otorgar el subsidio no hace necesaria la constitución de los Comités, toda vez que el subsidio se otorga de manera inmediata.

En consideración de estas circunstancias para efecto de cumplir de manera oportuna las disposiciones en materia de Contraloría Social, se propone fortalecer lo concerniente a la promoción del Programa **Ésta es tu casa+**, en la que intervengan recursos de la Conavi para ello, mediante una estrategia centrada en las actividades de difusión hacia los beneficiarios, que les permita tomar la mejor decisión para satisfacer sus necesidades de vivienda, lo anterior bajo dos vertientes principales: las acciones que lleve a cabo directamente la Conavi y aquellas que se convengan con las Entidades Ejecutoras.

El esquema propone una estrategia que inicie con la revisión y evaluación de la cantidad y calidad de información que está disponible para los beneficiarios y, a partir de este conocimiento, generar las acciones que se describen a continuación:

- Incrementar los medios de acceso por los que las personas de menores ingresos interesadas en resolver sus necesidades habitacionales, tengan un primer contacto con el Programa **Ésta es tu casa+** (diferenciados de acuerdo con las Reglas de Operación en alternativas como: derechohabientes, no derechohabientes, adultos mayores, individuales, conyugales, etc.).

En esta fase se busca que los posibles beneficiarios conozcan lo elemental del Programa, es decir: las modalidades a su alcance, el que deben hallarse en un

 *Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

 **Esta es tu casa**



nivel máximo de ingresos, que deberán aportar ahorro y que será necesario contratar un financiamiento para poder recibir subsidio.

Se trata de difundir entre las Entidades Ejecutoras el Manual de Identidad del Programa y generar vías fáciles de entender, y accesibles para transmitir, hacia quiénes, y para qué fines está dirigido. Para estas tareas se hará uso de medios impresos, electrónicos y alternativos, así como la utilización de los distintos géneros periodísticos que las necesidades de comunicación de los beneficiarios y las características de la región determinen.

- Una vez difundido el Manual de Identidad entre las Entidades Ejecutoras, profundizar en los datos que corresponden a cada una de las modalidades disponibles, dejando claramente establecidas las características del monto máximo de salario con el que puede participar un asalariado o un no asalariado para recibir un subsidio.

### **Desde la Conavi**

De acuerdo con el presupuesto disponible y al calendario autorizado por la Secretaría de Gobernación, generar materiales de difusión en lenguaje sencillo para dar a conocer las opciones de compra de una casa nueva o usada, adquisición de un lote con servicios, mejorar la vivienda actual o autoproducirla en terreno de su propiedad. Detallar los montos variables del subsidio acorde con las modalidades y precios de las mismas, así como el ahorro que debe aportarse y las alternativas para integrarlo, al igual que los requisitos documentales que debe presentar el solicitante, como son los casos de la CURP e identificación personal.

La Conavi a través de su página web da a conocer los criterios de sustentabilidad habitacional que deberá cubrir la vivienda a ser adquirida con apoyo del subsidio federal, ya que de acuerdo a las nuevas Reglas de Operación, el recurso deberá privilegiarse para la adquisición de vivienda nueva que cuente con parámetros sustentables. Para tal efecto, están publicados varios documentos que hacen referencia a la sustentabilidad habitacional, entre ellos, se encuentran las características del paquete básico del Programa de Subsidios 2009, para el otorgamiento de los recursos federales en el marco del Programa **Esta es tu casa**, así como en apoyo a desarrolladores y demás población interesada en conocer el tema de la sustentabilidad, se han puesto al alcance de la población el Código de edificación de vivienda, el Programa Nacional de Desarrollo 2008-2012, Hacia un desarrollo habitacional sustentable, y demás documentos relacionados al tema.

 *Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

 **Ésta es tu casa**



La Conavi participará en Ferias y Expos para difundir el programa ante públicos especializados.

En esta fase podría hacerse uso de folletos, artículos en publicaciones especializadas o entrevistas a profundidad, así como la página de Internet de la Conavi y todos los mecanismos de atención ciudadana.

La Conavi informará a las Entidades Ejecutoras sobre cambios en las Reglas de Operación del Programa, actualizaciones y demás información relevante del mismo, a través de comunicados institucionales que serán enviados por mensajería y/o correo electrónico a la o las direcciones que la entidad designe. Para ello, también habrá una alternativa en la página web de la Conavi en la cual será canalizada toda comunicación sobre esta materia a las entidades. En este sentido, ya se encuentran publicadas las nuevas Reglas de Operación del Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda **Ésta es tu casa**, las cuales fueron emitidas a través del Diario Oficial de la Federación, el pasado 7 de agosto de 2009, además de que en la página web también se puede encontrar un histórico de las Reglas de Operación que han regido la ejecución del Programa.

Asimismo, la Conavi, realizará acciones de auditoría, control y seguimiento para verificar el cumplimiento de las Entidades Ejecutoras respecto de la operación del Programa. Para lo cual, la Conavi ha desarrollado diversas formas de sancionar a las Entidades Ejecutoras que procedan de manera incorrecta en la ejecución del Programa.

Conforme a las Reglas de Operación, la papelería del Programa así como los instrumentos de difusión deben contener la siguiente leyenda: **Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso del programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.**

La Conavi implementará evaluaciones para medir el grado de competitividad en la



transmisión del mensaje al público objetivo en el ejercicio de la campaña que se tenga calendarizada en el Programa de Trabajo.

Con la finalidad de que el derecho de petición de los ciudadanos garantizado en el artículo 8º. Constitucional sea atendido con oportunidad y eficacia, la Conavi desarrollará acciones de atención a la ciudadanía propiciando un cambio de actitud en la población.

La Dirección de Atención Ciudadana establecerá los mecanismos de atención para recibir quejas y denuncias de la ciudadanía y/o de beneficiarios del Programa de Subsidios, a través del uso de la palabra oral o escrita, correo electrónico o telefónicamente.

### **Procedimiento con las Entidades Ejecutoras para atender quejas y denuncias de ciudadanos y beneficiarios del Programa de Subsidios**

La Dirección de Atención Ciudadana de la Conavi, recibe la queja o denuncia a través de los medios señalados.

La Dirección de Atención Ciudadana de la Conavi, conjuntamente con la Coordinación General de Asuntos Jurídicos, determina la procedencia y tipo de queja o denuncia ciudadana.

*Los tipos de queja o denuncia se refieren a maltrato verbal, negativa a informar sobre el programa y petición de dádivas o favores de la entidad ejecutora a cambio del subsidio.*

La Coordinación General de Difusión y Promoción de Vivienda, en coordinación con la Dirección de Atención Ciudadana de la Conavi, establece comunicación escrita con la Entidad Ejecutora para notificarle la queja o denuncia ciudadana y solicita respuesta por escrito.

La entidad ejecutora deberá responder a la misma, dentro de los próximos 15 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la comunicación escrita de la Conavi, *en la cual deberá quedar asentada por escrito la aceptación o rechazo de la queja o denuncia.*

Cuando se trate de una aceptación a una queja por maltrato verbal o negativa a informar sobre el programa, la Entidad Ejecutora deberá comprometerse por escrito a corregir el origen de la inconformidad ciudadana.



*En el caso de queja o denuncia por petición de dádivas o favores a cambio del subsidio, la Coordinación General de Asuntos Jurídicos, en coordinación con la Dirección de Atención Ciudadana de la Conavi, entrevistará personalmente a la Entidad Ejecutora señalada para determinar responsabilidad o no de la misma.*

*En caso de existir responsabilidad se procederá a dar de baja a la Entidad Ejecutora notificando a la autoridad respectiva y al resto de las Entidades Ejecutoras.*

La Coordinación General de Difusión y Promoción de Vivienda, a través de la Dirección de Atención Ciudadana, notificará por escrito al ciudadano inconforme, en cualquiera de los tres tipos de queja o denuncia, sobre la resolución a la misma.

### Desde las Entidades Ejecutoras

- En esta misma fase, de manera simultánea, respecto de cada una de las Entidades Ejecutoras, dar a conocer y mantener actualizados los listados, ubicación de oficina, matriz y sucursales, áreas de cobertura, teléfonos, páginas de Internet y modalidades en las que participan cada una de ellas.

La Conavi preparó el Manual de Identidad del programa **Ésta es tu casa+** para que organismos y entidades difundan y expongan correctamente sobre el Programa. En este documento vienen señalados claramente usos, formas y características de las distintas herramientas que se instrumenten para difundir lo relativo al Programa **(Se anexa el Manual de Identidad, que contiene los lineamientos para el desarrollo de materiales promocionales o de difusión de productos que incorporen el subsidio de Ésta es tu casa+)**.

- Para ello, será necesario que en los convenios respectivos que se firman con las Entidades Ejecutoras, se establezcan los compromisos de respeto y cumplimiento al Manual de Identidad del Programa **Ésta es tu casa+**, para que los solicitantes de un subsidio reciban toda la información relativa al uso y destino de este recurso federal.

Se buscará que quede claro el origen y forma de aplicación a la solución habitacional de los distintos componentes financieros: ahorro, financiamiento y subsidio.

 *Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

 **Ésta es tu casa**



Será responsabilidad de las entidades ejecutoras designar voceros y hacer uso de los medios que consideren convenientes, de acuerdo a su público objetivo y modalidad del Programa, para cumplir con estos compromisos. Sin embargo, deberá ser la Conavi quien establezca a la vez compromisos de capacitación (como Taller de Medios o Imagen Verbal), actualización, seguimiento de los datos pertinentes, las modificaciones que pueda experimentar el Manual de Identidad del Programa de **Ésta es tu casa**, y las Reglas de Operación.

- La Conavi aprobará el nivel y tipo de lenguaje, contenidos visuales y documentales a emplear para la difusión del Programa, adecuando los contenidos a los beneficiarios de cada modalidad, para impedir posibles confusiones del uso y destino del subsidio, evitando generar señales erróneas, o falsas expectativas, tanto en el mercado como entre las entidades participantes. Para ello, cada material a difundir deberá contar con aprobación por escrito de un grupo de trabajo integrado por: la Subdirección General de Política de Vivienda y Esquemas Financieros, la Coordinación General de Asuntos Jurídicos y la Coordinación General Técnica de Difusión y Promoción de Vivienda.
- Ningún material podrá ser difundido, por Entidad Ejecutora alguna, sin esta aprobación, para lo cual cada entidad ejecutora recibirá una clave de identificación comunicacional.
- Para un mejor desempeño de este objetivo es recomendable disponer de evaluaciones de los resultados de consistencia del programa y llevar a cabo encuestas entre los beneficiarios de cada Entidad Ejecutora.
- Las Entidades Ejecutoras podrán retroalimentar a la Conavi para comunicar mejor el Programa al público objetivo.
- Otro aspecto a considerar es la continua supervisión y cotejo de coherencia de contenidos por parte de la Conavi, entre lo que se divulgue por los medios antes mencionados y lo que establecen las Reglas de Operación para que exista consistencia y un reflejo fiel de los procedimientos vigentes para, en su caso, hacer los ajustes que correspondan para perfeccionar el funcionamiento del Programa **Ésta es tu casa**.

Para este esquema y su traducción de acciones en la Guía Operativa y en el Programa Anual de Trabajo de la Contraloría Social (PATCS) correspondientes, se cuenta con los



Your complimentary use period has ended.  
Thank you for using PDF Complete.

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

CONAVI

Esta es tu casa



antecedentes, continuidad y, en su caso cambio o perfeccionamiento de los actuales mecanismos de difusión del Programa, como han sido: campañas en radio y televisión, publicación y distribución de folletos informativos, aclaración de dudas y orientación mediante la operación del centro de llamadas telefónicas, respuestas personalizadas de atención ciudadana mediante entrevistas, correspondencia y correo electrónico y asistencia a ferias y eventos de vivienda especializados.

## Programa Vivir Mejor

La estrategia Vivir Mejor del Gobierno Federal promueve una auténtica igualdad de oportunidades para los que menos tienen, ayudándolos a crecer y a disfrutar de un mejor nivel de vida, gracias a su propio esfuerzo, sin comprometer las oportunidades de crecimiento de las generaciones futuras. Vivir Mejor no es una medicina pasajera. Vivir Mejor fortalece la participación social y la solidaridad para reducir las diferencias entre las personas y entre las regiones del país. Vivir Mejor coordina los programas para llegar a más personas y más comunidades, de manera transparente y eficiente, garantizando que ningún peso se desperdicia o se utilice para fines equivocados.

El programa **Esta es tu casa** forma parte de la estrategia Vivir Mejor y en apego a esta filosofía las Entidades Ejecutoras públicas deberán incorporar el uso de la identidad de este esfuerzo conjunto del Gobierno Federal, por lo que todas las comunicaciones relacionadas con ella siempre deberán aparecer con la firma institucional del Gobierno Federal, ya sea en su versión principal o las versiones dentro de la diagramación.

El nombre **Vivir Mejor** presenta el beneficio directo que los programas bajo esta política social brindan a cada mexicano, la posibilidad de una vida más digna y con las siguientes generaciones en mente, como **Esta es tu casa** (**Se anexa Manual de Identidad Institucional Vivir Mejor**).

A la vez, de conformidad con los Lineamientos que establece la Secretaría de la Función Pública, deberán incluirse en los materiales impresos, los usos de la identidad visual (logo y lema), de la estrategia **A los ojos de todos**.