

 *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**



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

## GUÍA OPERATIVA

 *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



## GUÍA OPERATIVA

### Plan de Difusión

Utilización de medios impresos, electrónicos y/o complementarios de acuerdo a la población y ubicación geográfica que se quiera impactar, difundiendo mensajes con un lenguaje ciudadano que favorezca la recepción de los contenidos y la respuesta activa del público objetivo.

En tales contenidos se informará sobre los conceptos básicos del programa.

Las Entidades Ejecutoras deberán difundir estos conceptos de acuerdo a las condiciones laborales del solicitante del apoyo (especificando si cuenta o no con seguridad social).

Las Entidades Ejecutoras (privadas o públicas en sus tres órdenes de gobierno) deberán elaborar su estrategia de difusión determinando los siguientes aspectos:

Objetivo general.- Señalar claramente a dónde se quiere llegar

Objetivos específicos.- Señalar para cuál o cuáles modalidades es el ejercicio de difusión

Número de materiales y/o acciones de comunicación.- Ejemplo: 1000 dípticos, 500 playeras; 10 entrevistas, 2 publlirreportajes, 1 conferencia de prensa, etc., temporalidad (quincenal, bimestral, trimestral).

Plan de medios: Uso diversificado de medios de comunicación para transmitir un mensaje al público objetivo.

### Lineamientos para el diseño de materiales promocionales de difusión.

Todos los materiales promocionales e informativos deben indicar que los subsidios los otorga el Gobierno Federal a través de la Conavi.

De igual forma todos los materiales publicitarios y promocionales del Programa deberán tener 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 de este Programa con fines

 *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



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+.

En el caso de los impresos, deberán colocarla en un lugar adecuado para que el lector la identifique.

En radio y televisión se podrá usar la versión corta:

Este Programa es de carácter público, queda prohibido su uso con fines políticos o de promoción personal.+

Los materiales informativos o promocionales de los productos derivados de la participación de las Entidades Ejecutoras con la Conavi deben ser claros y tener información específica sobre la modalidad para la que se puede solicitar el financiamiento y el subsidio correspondiente.

De igual forma, todos los materiales deben mencionar que el subsidio es un apoyo económico que el solicitante no pagará y es otorgado por el Gobierno Federal, a través de la Conavi.

El material informativo debe aclarar que el trámite de subsidio se realiza a través de la Entidad Ejecutora del Programa, es decir, que el solicitante no debe hacer ningún trámite personal ante la Comisión, ni la Comisión tiene gestores.

Asimismo, deben mostrar tanto el logo de la Comisión, el de **Esta es tu casa+**, el de Contraloría Social y el de Vivir Mejor, de acuerdo con los parámetros establecidos en el **Manual de Identidad y conceptos básicos, Esta es tu casa+** y los lineamientos del apartado **Identidad Visual+**

En lo referente al subsidio, los materiales promocionales deben evitar referirse al subsidio como un **regalo+** o mostrarlo como **gratis+**, destacando que es un apoyo económico otorgado por el Gobierno Federal a través de la Conavi, el cual no reintegrará el beneficiario.

El otorgamiento del subsidio no debe condicionarse a ningún otro requisito que los establecidos en el apartado 3.3.1 Requisitos de las Reglas de Operación.

Sobre el origen del subsidio. Los materiales deben indicar que el subsidio lo otorga el Gobierno Federal a través de la Conavi: consultar el **Manual de Identidad**, que contiene

 *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



los lineamientos para el desarrollo de materiales promocionales o de difusión de productos que incorporen el subsidio de **Esta es tu casa**

## Identidad visual

Para conocer la identidad visual de la Conavi y el Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda **Esta es tu casa**, se deberá de consultar el **Manual de Identidad**, que contiene los lineamientos para el desarrollo de materiales promocionales o de difusión de productos que incorporen el subsidio de **Esta es tu casa**

## Procesos

### Autorización de materiales

Para presentar la estrategia de difusión y materiales promocionales del Programa a la Dirección Técnica de la Coordinación General Técnica de Difusión y Promoción de Vivienda (DT/CGTDPV), las entidades ejecutoras deberán de entregarlas en forma física y electrónica.

Las áreas de comunicación de las entidades ejecutoras serán responsables del desarrollo de su estrategia y materiales promocionales del programa. Los materiales promocionales deberán contar con autorización por escrito de un grupo de trabajo establecido por la Conavi, a través de una clave de identificación.

El plazo límite para que cada Entidad Ejecutora entregue los documentos antes mencionados a la DT/CGTDPV son 20 días hábiles antes de su difusión.

La DT/CGTDPV deberá de someter los materiales propuestos por las Entidades Ejecutoras para su autorización a un grupo de trabajo integrado por: la Subdirección General de Política de Vivienda y Esquemas Financieros, la Coordinación General de Asuntos Jurídicos, la Coordinación General Técnica de Difusión y Promoción de Vivienda.

En su caso, la DT/CGTDPV emitirá las observaciones pertinentes sobre las estrategias y materiales promocionales en un plazo no mayor a 5 días hábiles, posteriores a la recepción de las mismas.

La entidad ejecutora contará con un plazo de 5 días hábiles para solventar dichas observaciones.

 *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**



La DT/CGTDPV emitirá los comentarios correspondientes en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la recepción de la solventación de observaciones, a través de un oficio de autorización, otorgando una clave de identificación a los materiales a difundir.

### **Capacitación**

Será responsabilidad de las Entidades Ejecutoras designar voceros y hacer uso de los medios que consideren convenientes para cumplir con estos compromisos.

La Conavi establecerá los compromisos de capacitación, actualización y seguimiento de los datos pertinentes y las modificaciones que puedan experimentar las Reglas de Operación.

### **Procedimiento**

Para capacitar, actualizar y dar seguimiento de los datos pertinentes y las modificaciones que puedan experimentar las Reglas de Operación, serán informados de la siguiente forma:

La Dirección Técnica informará a las Entidades Ejecutoras las modificaciones a través de cualquiera de las siguientes herramientas de comunicación, mismas que son enunciativas más no limitativas:

1. Correo Electrónico
2. Boletín Informativo
3. Página web
4. Banner en página web
5. Reunión de Trabajo
6. Foros Especializados
7. Impresos diversos
8. Géneros Periodísticos

### **Atención de quejas o denuncias**

La dirección específica para recibir quejas o denuncias este fin se ubica en: Jaime Balmes No. 11, Edificio A, Piso 6, Col. Los Morales, C. P. 11510, Deleg. Miguel Hidalgo, México, D. F.; el teléfono para este efecto es: 01 800 800 0505, en tanto que se podrán dirigir correos a la dirección electrónica: [estaestucasa@conavi.gob.mx](mailto:estaestucasa@conavi.gob.mx)

 *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**



De esta manera, los beneficiarios(as), podrán presentar sus quejas y denuncias, por las siguientes vías:

### **A) Por escrito.**

Ya sea en los formatos diseñados expresamente para tal fin, o mediante escritos libres.

A través de las acciones de difusión se recomendará a la ciudadanía incluir:

- Nombre de la persona que presenta la demanda; domicilio, localidad, municipio, estado.

La demanda escrita puede ser presentada a través de los siguientes medios:

Correo electrónico, dirigido a [estaestucasa@conavi.gob.mx](mailto:estaestucasa@conavi.gob.mx)

Personalmente, acudiendo directamente a la Conavi.

A través de la página web de la Conavi.

### **B) Por teléfono**

Con el propósito de contribuir al fortalecimiento del servicio de atención telefónica, se pone a disposición de la población un número de atención sin costo.

Esquema de canalización.

Las inconformidades o peticiones que la Dirección de Atención Ciudadana reciba a través del servicio telefónico o por escrito, serán registrados y clasificados de acuerdo con el tipo de asunto y el ámbito de competencia.

El tiempo de respuesta tendrá un máximo de 20 días hábiles.