
LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN
CIUDADANA

Proceso:

Lineamientos y Criterios Operativos para el proceso de atención ciudadana

Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Elaboró:

Lic. Adriana Leyva Valdez
Directora de Enlace Ciudadano

Revisó y aprobó:

Dra. Jasmín Anavel Monterrubio
Redonda
Subdirectora General de
Análisis de Vivienda,
Prospectiva y Sustentabilidad

Fecha de emisión: agosto 2020

Revisión número: 04

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN
CIUDADANA

Índice

1.	Introducción	3
2.	Objetivo general	5
3.	Objetivos específicos	5
4.	Alcance	5
5.	Autorización	5
6.	Glosario	6
7.	Marco Jurídico	8
8.	Referencias	10
9.	Antecedentes	11
10.	Disposiciones generales de la Dirección de Enlace Ciudadano	12
11.	Canales de comunicación para la atención ciudadana	13
12.	Procedimiento	14
13.	Proceso para brindar atención ciudadana	15
	Anexo 1. Diagrama de flujo para la atención ciudadana	17

f
BUS

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Introducción

El artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dispone que toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa, precepto al que concurre la legislación que establece los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal derecho.

En este contexto, la Ley de Vivienda en el Artículo 2° dispone que se considerará vivienda digna y decorosa la que cumpla con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de asentamientos humanos y construcción, salubridad que cuente con espacios habitables y auxiliares, así como con los servicios básicos y brinde a sus ocupantes seguridad en cuanto a su propiedad o legítima posesión, y contemple criterios para la prevención de desastres y la protección física de sus ocupantes.

Asimismo, en el Artículo 4° la Ley de Vivienda establece la competencia de la Comisión Nacional de Vivienda para formular y ejecutar su programa institucional, así como las disposiciones y reglas de operación necesarias para llevar a cabo las acciones de vivienda del gobierno federal orientadas a proteger y garantizar el derecho de las personas a disfrutar de una vivienda digna y decorosa, principalmente de la población de menores ingresos o en situación de pobreza.

Además, la Ley de Vivienda establece en sus artículos 5, 19 fracciones VII, VIII, 71 y 86 que los programas públicos de vivienda, así como los instrumentos y apoyos a la vivienda deberán considerar los distintos tipos y modalidades de producción habitacional, las diversas necesidades habitacionales, así como desarrollar, ejecutar y promover esquemas, mecanismos y programas de financiamiento, subsidios federales y ahorro previo para la vivienda, en sus diferentes modalidades y líneas de apoyo, priorizando la atención a la población en situación de pobreza, promoviendo el uso de energías renovables mediante las nuevas ecotecnologías aplicables a la vivienda, de acuerdo a las regiones bioclimáticas del país, utilizando equipos y sistemas normalizados en cualquiera de sus modalidades.

En ese sentido, la Comisión Nacional de Vivienda tiene la encomienda de contribuir a garantizar que la población acceda a una vivienda adecuada en línea con la nueva política de vivienda que propone el gobierno de México, la cual tiene como eje conductor el cumplimiento de las obligaciones del Estado relativas a promover, respetar, proteger y garantizar el derecho de la población mexicana a una vivienda adecuada¹, por medio de mecanismos apropiados para el desarrollo de programas de vivienda social y del apoyo a la producción social de vivienda; centrándose en las familias de bajos ingresos, y en

¹ Los 7 componentes de la Vivienda Adecuada son: 1. Seguridad de la tenencia; 2. Disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura; 3. Asequibilidad; 4. Habitabilidad; 5. Accesibilidad; 6. Ubicación y 7. Adecuación cultural.

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

aquellas personas que viven en condiciones de riesgo, de marginación, así como grupos vulnerables.

El Programa Nacional de Vivienda 2019 – 2024, en un esfuerzo por responder al contexto actual sobre la redimensión del derecho a la vivienda, incorporó, en un hecho sin precedentes, los siete elementos que conforman la concepción de la vivienda adecuada, por lo que uno de sus objetivos es, lograr que todas las instancias encargadas de llevar a cabo acciones en materia de vivienda, incluya en sus planes de trabajo los anteriores criterios y así consolidar el nuevo enfoque dirigido a identificar y cubrir las necesidades reales de quienes carecen de una vivienda adecuada.

Los objetivos que se establecieron para esta administración en materia de vivienda son cinco: 1. Uso eficiente de los recursos públicos; 2. Coordinación entre los distintos órdenes de gobierno y sectores de la sociedad; 3. Rendición de cuentas y combate a la corrupción, y 5. Generación de un modelo de ordenamiento territorial que posicione la vivienda adecuada como elemento central.

Erradicar el rezago en materia de vivienda, la precariedad, la vulnerabilidad y la falta de acceso a este derecho por parte de la población mexicana es la acción central dentro del cambio de paradigma gubernamental, por lo que el desafío corresponderá a la generación de condiciones para lograr que todas las familias puedan obtener una vivienda adecuada sin tener que sacrificar otros aspectos de su vida cotidiana.

Finalmente, la nueva rectoría pública en materia de vivienda adjudicada a la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), requiere del involucramiento de los sectores público, privado y social, tal como se llevó a cabo para la elaboración del Programa Nacional de Vivienda, por lo que lograr los cinco objetivos establecidos será una tarea multidimensional y multisectorial con un sentido de responsabilidad social.

Considerando lo anterior, el proceso de atención ciudadana se enmarca en las acciones prioritarias para lograr identificar necesidades de las personas en materia de vivienda, por lo que la existencia de instrumentos como este manual se convierten en herramientas necesarias para la visibilización de las carencias y establecimiento de metas a alcanzar de acuerdo a lo establecido por el Programa Nacional de Vivienda.

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

2. Objetivo general:

Establecer los mecanismos de recepción, atención, análisis, seguimiento y conclusión de las solicitudes, dudas, sugerencias, quejas y denuncias ciudadanas en materia de vivienda, recibidas por la CONAVI a través de medios institucionales al alcance de la ciudadanía.

3. Objetivos específicos:

- Definir los elementos necesarios para brindar una adecuada atención ciudadana.
- Establecer esquemas de proceso para identificar las necesidades en materia de vivienda a través de las diversas formas de atención a la ciudadanía.
- Determinar los mecanismos más eficientes de recepción y sistematización de información relacionada con la demanda en materia de vivienda.
- Fortalecer las vías de atención mediante la optimización de recursos humanos y electrónicos.
- Brindar a las unidades administrativas de la CONAVI, los elementos necesarios para que las solicitudes de vivienda recibidas se conviertan en demanda efectiva, encaminada a su posible integración a los padrones de personas beneficiarias de los Programas de su competencia.

4. Alcance

Los presentes lineamientos y criterios operativos en materia de atención ciudadana son de aplicación obligatoria para todas las áreas de la CONAVI, que por sus atribuciones tengan asignada alguna función o responsabilidad, en su ámbito de actuación, siendo éstas las establecidas en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda.

5. Autorización

El presente Manual fue aprobado por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, mediante el Acuerdo COMERI-004-3EXTORD-04082020 en la Tercera Sesión Extraordinaria 2020 celebrada el 04 de agosto de 2020.

La presente emisión se autoriza mediante el Acuerdo JG-58-170820-805, por la H. Junta de Gobierno de la CONAVI, en su Quincuagésima Octava Sesión Ordinaria, celebrada el 17 de agosto de 2020. Las firmas de autorización quedarán plasmadas en el acta de la sesión, en donde se dictamine precedente el acuerdo en comento.

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

6. Glosario:

Ciudadano (a): Persona que, teniendo la calidad mexicana, reúna además los requisitos establecidos en el Art. 34 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

CONAVI: Comisión Nacional de Vivienda.

Comité de Contraloría Social (CSS): Forma de organización social constituida por las personas beneficiarias de los programas de desarrollo social a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para dar el seguimiento, supervisión y vigilancia de la ejecución de dichos programas, del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en éstos, así como de la correcta y transparente aplicación de los recursos asignados a los mismos.

Consulta o petición: Escrito, correo electrónico, llamada telefónica o visita efectuada a las instalaciones de la CONAVI mediante el que, cualquier Ciudadano/a formula sus dudas o solicitudes respecto de la operación, requisitos, procesos o información relacionada con la CONAVI, sus programas y las actividades del sector vivienda.

Contraloría Social: Mecanismo de las personas beneficiarias, para que, de manera organizada, verifiquen el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los programas de desarrollo social.

Difusión: Mecanismo de información relativa a la operación del programa federal y los procedimientos para realizar las actividades de contraloría social. Estos medios pueden ser: radio, perifoneo, diarios, revistas, trípticos, dípticos, postales, mantas, pinta de bardas, televisión, cine, videos, Internet, televisión digital, asambleas, reuniones informativas, talleres.

Denuncia: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, presentada por las personas beneficiarias de los programas federales de desarrollo social o un tercero, respecto de la aplicación y ejecución de los programas o donde se encuentren involucradas personas servidoras públicas en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Documento: Cualquier comunicación remitida por el ciudadano/a y que sea atendida por la Dirección de Enlace Ciudadano.

Persona Beneficiaria: Persona que forma parte de la población atendida por los programas a cargo de la CONAVI, que cumple con los requisitos establecidos en la Reglas de Operación vigentes.

Persona prestadora de servicio: Persona física o moral registrada ante la Comisión, que acredite su experiencia y conocimiento en vivienda, quien puede desempeñarse como Asistente Técnico, Organismo Ejecutor de Obra, Supervisores, Laboratorios de control de calidad de materiales a las obras, entre otros. Todas las personas Prestadoras de Servicios antes mencionados podrán incorporarse al padrón de la CONAVI, cumpliendo los requisitos establecidos para ello en los Criterios Generales para el Registro de Prestadores de Servicio de la Comisión Nacional de Vivienda.

Programas: Programas a cargo de la CONAVI.

Quejas: Expresión realizada por las personas beneficiarias de los programas federales de desarrollo social que perciben una afectación en sus derechos respecto de la aplicación y ejecución de los programas o donde se encuentren involucradas personas servidoras públicas en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales;

Reglas: Reglas de Operación de los Programas a cargo de la Comisión.

Respuesta: Comunicado que la CONAVI emitirá a cada consulta o petición y que será notificada a la persona interesada por un medio de comunicación oficial.

SIDAC: Sistema Integral de Atención Ciudadana de Presidencia.

Vivienda Adecuada: Lugar donde poderse aislar si se desea, espacio adecuado, seguridad adecuada, iluminación y ventilación adecuadas, una infraestructura básica adecuada y una situación adecuada en relación con el trabajo y los servicios básicos, todo ello con un costo razonable". La vivienda adecuada debe reunir, como mínimo, los siguientes criterios: la seguridad de la tenencia, disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura, asequibilidad, habitabilidad, accesibilidad, ubicación y adecuación cultural

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN
CIUDADANA

7. Marco jurídico:

Normatividad internacional

Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Art. 25. Se reconoce originalmente el derecho a la vivienda adecuada como un derecho fundamental.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Art 11. Se desprenden el concepto y los estándares internacionales sobre la vivienda adecuada

Convención de Derechos de las Niñas y Niños.

Art. 27. Tratado interrelacionado con el derecho a la vivienda adecuada como un estándar de protección esperado para niñas y niños

Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.

Art. 5º. Tratado interrelacionado con el derecho a la vivienda adecuada como un estándar de protección esperado para personas de grupos en condiciones de vulnerabilidad por su origen étnico racial.

Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

Art. 14. Tratado interrelacionado con el derecho a la vivienda adecuada como un estándar de protección esperado para personas en vulnerabilidad por las condiciones estructurales relacionadas con las mujeres.

Observación General No. 4 de las Naciones Unidas.

El derecho a una vivienda adecuada. Los Estados Parte reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia.

Normatividad Nacional

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 4. Establece que "todas las familias tienen el derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo".

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN
CIUDADANA

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Art. 41. Fracciones I, XI, XIII, XIV, XV, XXIII. Se designa a la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU) como coordinadora del sector vivienda, por lo que, de acuerdo con la Relación de Entidades paraestatales, la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), se encuentra sectorizada a dicha Secretaría.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales

Art. 22. Se establecen las facultades de las y los directores generales de los organismos descentralizados.

Art. 59. Se estipulan las facultades y obligaciones de las Direcciones Generales de las entidades.

Ley de Vivienda

Artículos 18 al 27. Estipula que la CONAVI, es la instancia encargada de formular y ejecutar su programa institucional, así como las disposiciones y reglas de operación necesarias para llevar a cabo las acciones de vivienda del gobierno federal orientadas a proteger y garantizar el derecho de las personas a disfrutar de una vivienda digna y decorosa.

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

Se posiciona a la vivienda social como una prioridad del gobierno.

Eje 2. Política Social

Programas:

vii. Programa Nacional de Reconstrucción

viii. Desarrollo Urbano y Vivienda

Programa Nacional de Vivienda 2019-2024

Instrumento que pone en el centro del actuar gubernamental en materia de vivienda a los grupos más vulnerables, estableciendo como fin último la consolidación del derecho a la vivienda adecuada como elemento indispensable para la vida digna de las personas.

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda²

Art. 16. Establece las atribuciones de la Subdirección General de Análisis de Vivienda, Prospectiva y Sustentabilidad. En materia de atención ciudadana, estipula lo siguiente:

XLIII. Proponer a partir de la recepción y análisis sistemático de la demanda ciudadana, Proyectos Institucionales y Extraordinarios que atiendan problemáticas específicas que por su relevancia requieran un tratamiento especial, dentro del ámbito de las atribuciones de la Comisión;

XLIV. Establecer los lineamientos para la relación de la Comisión con la ciudadanía;

XLV. Coordinar la atención a las peticiones, así como proporcionar orientación a la demanda ciudadana en materia de vivienda, a fin de brindar respuestas para la población solicitante;

XLVI. Fungir como enlace entre distintas áreas de la Comisión para la atención y resolución de solicitudes ciudadanas, con el fin de agilizar los tiempos de atención;

XLVII. Promover la participación de las personas beneficiarias de los Programas que opera la Comisión, a través de la integración y operación de Comités de Contraloría Social para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas; así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al mismo, de acuerdo con las disposiciones establecidas por la Secretaría de la Función Pública

XLVIII. Representar a la Comisión ante las diversas instancias del sector público, ligadas a la ejecución de políticas y programas del sector vivienda, relacionadas con la participación ciudadana;

XLIX. Establecer el sistema Electrónico de Captación de Demanda Ciudadana y asegurar su correcto funcionamiento;

L. Establecer un sistema de información estadística derivado de la demanda ciudadana.

8. Referencias:

- Guía para la elaboración del Manual de procedimientos de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social 2020.
- Reglas de Operación del Programa Nacional de Reconstrucción 2020.
- Lineamientos para el funcionamiento del Grupo de Análisis de quejas y denuncias en contra de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda.

² Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04/05/2020

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

9. Antecedentes

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo 8o. establece que las personas funcionarias y empleadas públicas respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República. A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

La Ley de vivienda en el Art 6. Fracciones I y II, señala que se deben promover oportunidades de acceso a la vivienda para la población, preferentemente para aquella que se encuentre en situación de pobreza, marginación o vulnerabilidad incorporando estrategias que fomenten la concurrencia de los sectores público, social y privado para satisfacer las necesidades de vivienda, en sus diferentes tipos y modalidades.

Por otra parte, la política de vivienda que propone el gobierno de México tiene como eje conductor el cumplimiento de las obligaciones del Estado relativas a promover, difundir, respetar, proteger y garantizar el derecho de la población mexicana a una vivienda adecuada, por medio de mecanismos apropiados para el desarrollo de programas de vivienda social y del apoyo a la producción social de vivienda; centrándose en las familias de bajos ingresos y en aquellas personas que viven en condiciones de riesgo, de marginación, así como grupos vulnerables.

Al respecto, en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda se establece como atribución: Coordinar la atención a las peticiones, así como proporcionar orientación a la demanda ciudadana en materia de vivienda, a fin de brindar respuestas para la población solicitante.

En virtud de lo anterior, es un imperativo institucional homologar y perfeccionar los criterios y procedimientos específicos para atender las solicitudes, sugerencias y planteamientos en materia de vivienda para otorgar una respuesta institucional y adecuada a la ciudadanía.

JAV
L

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

10. Disposiciones generales de la Dirección de Enlace Ciudadano

La Dirección de Enlace Ciudadano (DEC), confiere voz a la ciudadanía, poniéndola al centro de la atención, planteando mecanismos de comunicación que permitan la vinculación institucional, generando canales eficientes para la captación, registro, procesamiento y diagnóstico de la demanda ciudadana de manera accesible, confiable y de calidad, lo que permite identificar y gestionar la demanda efectiva para ser atendida, la cual de manera enunciativa más no limitativa tiene las siguientes funciones:

1. Definir los procesos para la relación de la Comisión con la ciudadanía.
2. Atender las consultas, peticiones, quejas y/o denuncias individuales y colectivas de la ciudadanía que sean recibidas a través del SIDAC, vía telefónica, presencial, oficialía de partes, Dirección General, redes sociales, correo electrónico o través de Contraloría Social.
3. Desarrollar e implementar el Sistema de Captación de la demanda ciudadana y asegurar su correcto funcionamiento.
4. Establecer un sistema de información estadística derivado de la demanda ciudadana.
5. Contar con una base de datos actualizada de las peticiones, solicitudes, dudas, sugerencias, quejas y denuncias sobre la operación de los Programas que ejecuta la CONAVI, de tal forma que permita darle seguimiento hasta su conclusión y verificar que se informe oportunamente a la ciudadanía.
6. Canalizar las peticiones, dudas, sugerencias, quejas y denuncias a las unidades administrativas de la CONAVI que corresponda, cuando así se requiera.
7. Diseñar propuestas para la elaboración de proyectos institucionales y extraordinarios en materia de vivienda que requieran de un tratamiento especial, derivado del análisis y procesamiento de la demanda ciudadana.
8. Coordinar la recepción, control, seguimiento y conclusión de la demanda ciudadana.
9. Fungir como enlace entre las distintas áreas de la Comisión e instancias en materia de vivienda para la atención y resolución de solicitudes ciudadanas.
10. Llevar un control de la documentación recibida a través de los diversos medios, organizar los expedientes y resguardarlos.
11. Vigilar que los medios de respuesta a la ciudadanía estén basados en estándares de calidad, para asegurar la eficiencia y eficacia en el servicio.
12. Aquellas que, en el ejercicio de sus funciones, le sean encomendadas.

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

13. Coordinar las actividades en materia de Contraloría Social, para llevar a cabo la participación y realización de asambleas informativas con personas beneficiarias de los programas a cargo de la Comisión en los municipios y/o localidades que corresponda.
14. Llevar a cabo la constitución de Comités de Contraloría social en las localidades en donde se ejecutan los programas que opera la Comisión de acuerdo con los criterios establecidos en las guías operativas de Contraloría Social.
15. Capacitar y asesorar servidores públicos, prestadores de servicios, entidades ejecutoras y personas beneficiarias en materia de Contraloría Social.
16. Desarrollar actividades de difusión en materia de Atención Ciudadana y Contraloría Social, con base en las características generales del subsidio que otorga la Comisión.
17. Recibir las quejas y/o denuncias de integrantes de los Comités de Contraloría Social sobre la aplicación del subsidio y operación del programa, recabar la información de estas y, en su caso, presentarlas junto con la información recopilada a la instancia correspondiente.
18. Implementar mecanismos de atención oportuna a las inconformidades de los CCS derivadas de la actuación y/o respuesta de los servidores públicos y prestadores de servicios.
19. Acompañar la correcta atención de los asuntos canalizados a las diversas áreas con la finalidad de llevar el seguimiento de las peticiones y demandas de los Comités de Contraloría Social.
20. Capturar en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), las actividades de promoción de contraloría social y la información relativa a los informes de los Comités.
21. Elaborar y remitir ante la Función Pública los documentos normativos de Contraloría Social de los Programas a cargo de la Comisión.

11. Canales de comunicación para la atención ciudadana

La recepción y seguimiento de las solicitudes podrán ser recibidas por diferentes medios:

- Sistema Integral de Atención Ciudadana de Presidencia de la República (SIDAC).
- Vía telefónica
- Atención presencial
- Oficialía de Partes

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

- Correo electrónico
- Redes sociales
- Portal de Atención Ciudadana

12. Procedimiento

En todos los casos, la atención que se brinde a la ciudadanía estará regulada por tiempos de respuesta establecidos que permitan realizar las gestiones correspondientes a fin de atender sus consultas, solicitudes o quejas y/o denuncias de manera eficaz y eficiente, detectando oportunamente los casos en los que será necesario establecer comunicación con las diferentes áreas de la Comisión para solicitar la información necesaria y así otorgar una respuesta institucional adecuada.

El objetivo de mantener comunicación permanente con las diversas unidades administrativas de la Comisión es contar con los canales necesarios para agotar todos los medios de información para lograr que las solicitudes de vivienda se conviertan en demanda efectiva y la figura de “persona solicitante” se convierta en “persona beneficiaria”.

En el caso de las quejas o denuncias la captación, registro y canalización será a través de la Dirección de Enlace Ciudadano, quien determinará la competencia de su atención o, en su caso, orientará y canalizará correctamente al ciudadano(a).

Para los casos en específico de quejas y/o denuncias relacionadas con personas prestadoras de servicios de la CONAVI, serán analizados con base en los “Lineamientos para el funcionamiento del Grupo de Análisis de quejas y denuncias en contra de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda”.

Respecto a la respuesta, se le informará al ciudadano/a que se cuenta con un tiempo máximo de 15 días hábiles posteriores a la recepción de ésta para dar atención y notificar por el medio que corresponda, la atención brindada.

Para el caso específico de atención a organizaciones sociales que remitan solicitudes de vivienda, se llevará a cabo la revisión de sus solicitudes y de ser necesario, una reunión de trabajo con la Dirección General de la CONAVI o en su caso con la DEC, con el objetivo de conocer su demanda, explicar el proceso de operación de la CONAVI respecto de la

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN
CIUDADANA

atención directa con las personas solicitantes, estableciendo un enlace para fines de comunicación en caso de requerir información específica. En lo sucesivo, el proceso de atención se lleva a cabo bajo los mismos criterios ya planteados para las solicitudes ciudadanas en general.

13. Proceso para brindar atención ciudadana

Etapa	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1	Dirección de Enlace Ciudadano	Recepción de solicitudes de información, de vivienda, quejas o denuncias a través de SIDAC, vía telefónica, Oficialía de partes, correo electrónico, atención presencial y redes sociales.	Registro en la base de control interna de la DEC
2	Dirección de Enlace Ciudadano	Determinación de la competencia de la CONAVI, o en su caso notificación de improcedencia a la persona solicitante mediante a justificación correspondiente.	N/A
3	Dirección de Enlace Ciudadano	Análisis y clasificación de la solicitud.	N/A
4	Dirección de Enlace Ciudadano	Para solicitudes de información pública, se brindan los elementos necesarios para dar por atendido dicho requerimiento y se registra en la base de control interna.	N/A
5	Dirección de Enlace Ciudadano	En el caso de solicitudes de vivienda y quejas o denuncias, se determina si se cuenta con la información mínima requerida para dar atención y seguimiento.	N/A
6	Dirección de Enlace Ciudadano	Si no se cuenta con la información mínima requerida, se establece contacto con la persona o instancia que en su momento remitió la solicitud para obtener los datos necesarios.	N/A

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN
CIUDADANA

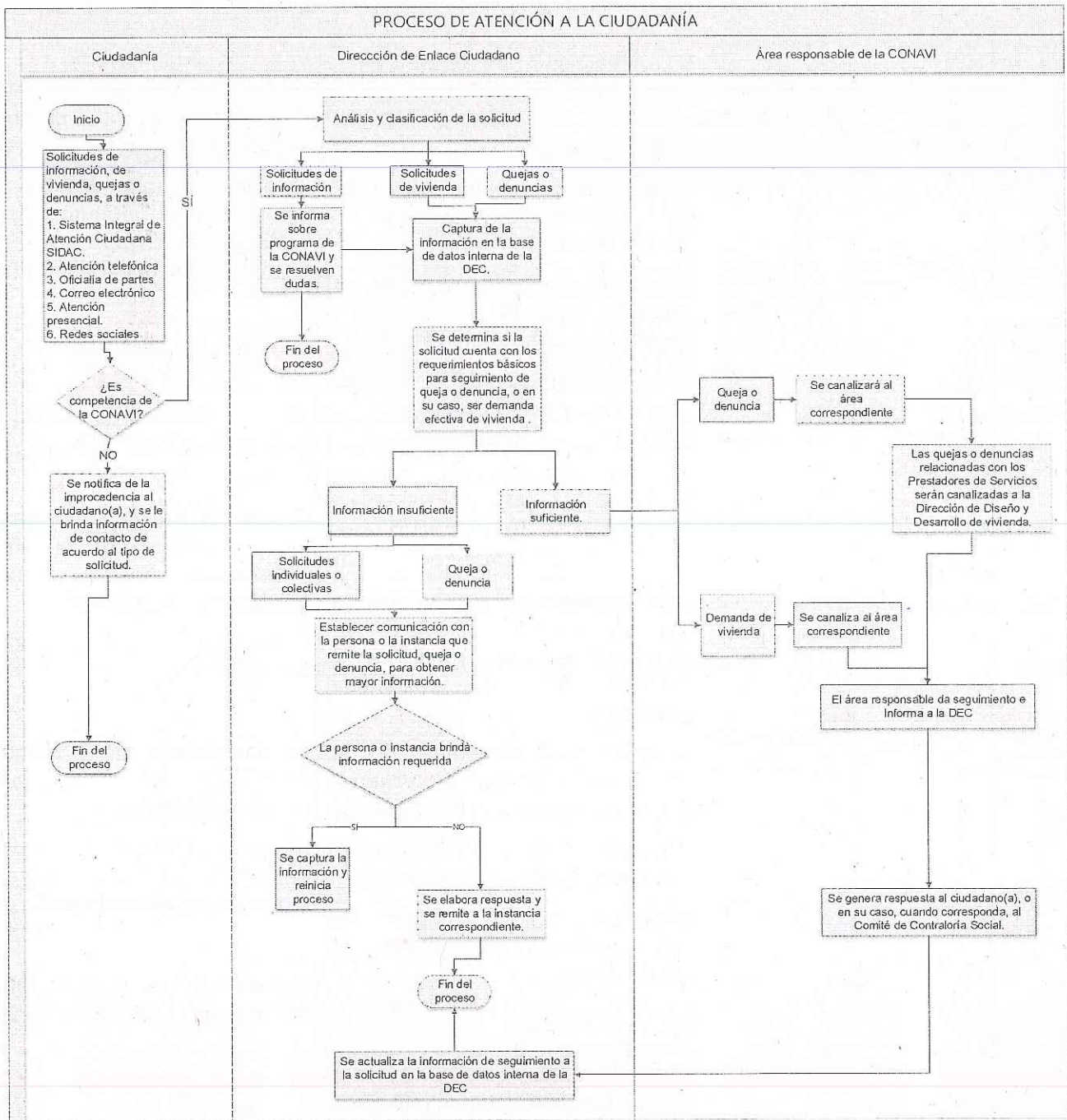
7	Dirección de Enlace Ciudadano	Para seguimiento a quejas y/o denuncias relacionadas con personas prestadoras de servicios de la CONAVI, el proceso se apegará a los "Lineamientos para el funcionamiento del Grupo de Análisis de quejas y denuncias en contra de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda".	Oficio de notificación.
8	Dirección de Enlace Ciudadano	Una vez recibida la información o en su caso, notifiquen la ausencia de la misma, se elabora la respuesta correspondiente sobre la no procedencia del registro de la demanda o bien, se reinicia el proceso de atención.	Oficio de notificación.
9	Dirección de Enlace Ciudadano	Canalización al área correspondiente en un plazo no mayor a 5 días hábiles para dar atención y seguimiento ya sea a la queja y/o denuncia, o a la demanda efectiva en materia de vivienda.	Oficio de canalización.
10	Dirección de Enlace Ciudadano	Las áreas responsables de dar seguimiento informan a la DEC en un plazo no mayor a 5 días hábiles sobre el tratamiento que brindarán, para poder elaborar una respuesta institucional a las personas solicitantes.	Oficio de respuesta.
11	Dirección de Enlace Ciudadano	Se actualiza la base de control interna de la DEC.	Base actualizada.
Fin del proceso			

JAM

f

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Anexo 1. Diagrama de flujo para la atención ciudadana



LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN
CIUDADANA

Historial de cambios

Revisión núm.	Fecha de emisión	Descripción del cambio	Justificación
01	Octubre 2008	Alta del Manual de Atención Ciudadana	Por incorporación del proceso al Sistema de Gestión de la Calidad
02	Junio 2011	Actualización de Nomenclatura de la Subdirección General y Subdirección de Área. Cambios en la Introducción, en los párrafos de las fracciones que se refieren al Estatuto Orgánico. Actualización del Marco normativo y referencias.	Revisión y actualización por cambios en el Estatuto Orgánico y Manual de Organización de la Comisión Nacional de Vivienda
03	6 Noviembre 2014	Actualización de Nomenclaturas de la Subdirección General responsable; así como del propio Manual HDB.40.3-MATC-02 por QCW.30.3-MATC-01. Actualización de responsable al cambiar a la Dirección de Enlace Ciudadano, sustituyendo a la Subdirección de Atención Ciudadana. Cambio en la denominación del Programa Nacional de Vivienda de la administración 2012-2018. Incorporar nuevos criterios a partir de nuevas áreas responsables. Modificación del plazo de atención disminuyendo de 20 a 15 días hábiles. Incorporación de la continuación de la comunicación con el Ciudadano para ciertos casos.	Modificación de estructura en Conavi. El área de Enlace Ciudadano es la responsable de la anterior Subdirección de Atención Ciudadana. Publicación del Programa Sectorial. La presidencia de la República creó el SAC y nuevas responsabilidades. Ajuste a los plazos máximos que determinó el SAC, alineando todas las peticiones a dicho plazo. Aprovechar la vinculación en beneficio de la Contraloría Social.

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN
CIUDADANA

			<ul style="list-style-type: none"> -Declaración Universal de los Derechos Humanos (Art. 25) -Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Art 11) -Convención de Derechos de las Niñas y Niños (Art. 27) -Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (Art. 5°). -Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (Art. 14) -Observación General No. 4 de las Naciones Unidas.
04	Agosto 2020	<ul style="list-style-type: none"> - El marco jurídico se actualizó y agregó el marco jurídico internacional de acuerdo con el nuevo enfoque del derecho a la vivienda que la presente administración mandata. - Cambio en la denominación del Plan Nacional de Desarrollo. -Cambio en la denominación del Programa Nacional de Vivienda -Se transversalizó el enfoque de derechos humanos como eje central de referencia dentro de las actividades establecidas en el Manual. -Se enfatiza que el centro de la atención es la persona. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 -Programa Nacional de Vivienda 2019-2024 -En el texto se enfatiza que CONAVI centra sus esfuerzos para que las personas tengan acceso al derecho a una vivienda adecuada. - En el establecimiento de objetivos específicos se busca posicionar a la persona el fin último de todo el proceso que conlleva atender las solicitudes, quejas y/o denuncias.
05			

LINEAMIENTOS Y CRITERIOS OPERATIVOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN
CIUDADANA

06			
07			
08			
09			
10			

Anexos

Núm.	Nombre del formato y/o documento de trabajo	Clave
1	Registro en la base de control interna de la DEC	N/A
2	Oficio de notificación	N/A
3	Oficio de canalización	N/A
4	Oficio de respuesta	N/A
5	Base actualizada	N/A
6		
7		
8		