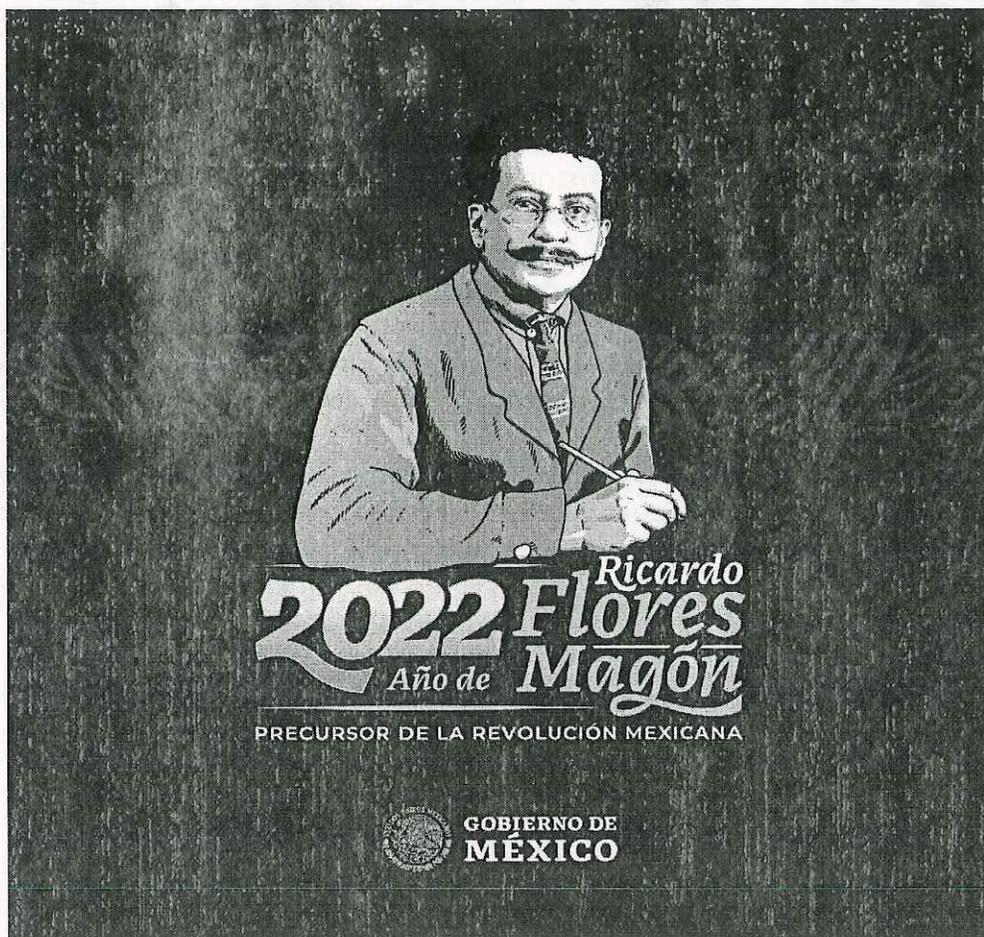




# Lineamientos para la Atención Ciudadana que se brinda en la Comisión Nacional de Vivienda



ABRIL 2022



## I. CONSIDERACIONES.

La Comisión Nacional de Vivienda tiene la encomienda de contribuir a garantizar que la población acceda a una vivienda adecuada de acuerdo con la política de vivienda actual del 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 adecuada<sup>1</sup> por medio de mecanismos apropiados para el desarrollo de programas de vivienda social y del impulso 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.

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 criterios anteriores y así consolidar el nuevo enfoque dirigido a identificar y cubrir las necesidades reales de quienes carecen de una vivienda adecuada.

Ahora bien, el Programa Institucional 2020-2024 de la Comisión Nacional de Vivienda (PI-Conavi 2020-2024) establece como una prioridad la producción de vivienda social y reconoce que, el acceso a la vivienda adecuada es un derecho humano, no un bien de consumo o un servicio, por lo que regirá el respeto a este derecho y a la dignidad de las personas. El PI-Conavi 2020-2024 se alinea a los principios rectores del PND 2019 -2024: honradez y honestidad; economía para el bienestar; el mercado no sustituye al Estado; "Por el bien de todos, primero los pobres; y, no dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera". Alineándose al Eje 2, Política Social, "Construir un país con bienestar, para lo cual, el gobierno federal impulsa una nueva vía hacia el desarrollo para el bienestar, una vía en la que la participación de la sociedad resulta indispensable".

En ese sentido, para la Conavi resulta indispensable contar con herramientas para la atención a la ciudadanía y personas beneficiarias, pues de esta manera se logran conocer las necesidades reales de la población en relación con los Programas que opera, alcances de los mismos y procesos operativos establecidos.

### 1.1. Objetivo

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

<sup>1</sup> Los siete 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.





## 1.2. Marco Jurídico

- Ley General de Desarrollo Social, Artículos 69,70 y 71 (Última Reforma DOF 25-06-2018).
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (Última Reforma DOF 20-05-2021).
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Última Reforma DOF 20-05-2021).
- Ley de Vivienda (Última Reforma DOF 14-05-2019)
- Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024, publicado en el DOF 12-07-2019.
- Programa Institucional de la Comisión Nacional de Vivienda 2020 - 2024
- Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social vigente.
- Reglas de Operación del Programa Nacional de Reconstrucción, componente Vivienda vigente.

## 1.3. Referencias

- Guía para la elaboración o actualización de Documentos Normativos de la Comisión Nacional de Vivienda, vigente.
- Lineamientos en los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria Interna en la Comisión Nacional de Vivienda, y la operación de la Normateca Interna.
- ACUERDO que modifica al diverso por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como a la Procuraduría General de la República a abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican, publicado el 10 de agosto de 2010. Publicado en el Diario Oficial de la Federación 21 de agosto de 2012.

## 1.4. Alcance

Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para todas las áreas de la Conavi, que por sus atribuciones deban participar en la recepción, procesamiento, tratamiento y resolución de alguno de los supuestos establecidos en el presente.

## 1.5. Glosario y Acrónimos

Para el mejor entendimiento de este documento normativo, deberá tenerse en cuenta el significado que en este contexto se da a los siguientes términos, que de manera indistinta se podrán utilizar en singular o plural, según corresponda:

**Ciudadanía:** Personas 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.

**Denuncia:** Manifestaciones de hechos presuntamente irregulares, presentadas por las personas beneficiarias o un tercero, respecto a los programas que atiende la Conavi, respecto de la aplicación y ejecución de estos, o donde se encuentren involucrados personas servidoras públicas en ejercicio de





sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.<sup>2</sup>

**Lineamientos:** Los presentes Lineamientos para la Atención Ciudadana que se brinda en la Comisión Nacional de Vivienda.

**Manual:** Manual para la Atención de las Quejas y Denuncias recibidas en la Comisión Nacional de Vivienda.

**Persona Beneficiaria:** Persona que forma parte de la población atendida por la Comisión, que cumple con los requisitos establecidos en la Reglas de Operación.<sup>3</sup>

**Prestador de servicios (PS):** Persona física o moral registrada ante la Comisión, que acrediten su experiencia y conocimiento en vivienda, los cuales pueden ser asistentes técnicos, organismos ejecutores de obra, supervisores, verificadores de obra, entre otros.<sup>4</sup>

**Programas:** Programa de Vivienda Social (Proyectos Institucionales, Extraordinarios y Emergentes), Programa Nacional de Reconstrucción, sector vivienda, así como cualquier programa a cargo de la Conavi.

**Quejas:** Manifestaciones realizadas por Personas beneficiarias respecto a irregularidades presentadas en la ejecución de los Programas operados por la Conavi, así como la identificación de cualquier naturaleza por el personal de la Conavi, y en los cuales se encuentren involucrados los Prestadores de Servicios registrados en el Padrón de la Comisión y que se presume que no aplicaron el subsidio, dejaron de aplicarlo o lo aplicaron incorrectamente.<sup>5</sup>

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

**SIDAC:** Sistema Integral de Atención Ciudadana de Presidencia.

**Subsidios:** Las asignaciones de recursos federales previstas en el Presupuesto de Egresos que, a través de las dependencias y entidades, se otorgan a los diferentes sectores de la sociedad, a las entidades federativas o municipios para fomentar el desarrollo de actividades sociales o económicas prioritarias de interés general.<sup>6</sup>

**Vivienda Adecuada:** El concepto de vivienda adecuada es el que da la Comisión de Asentamientos Humanos y la Estrategia Mundial de Vivienda hasta el año 2000, y significa: "disponer de un 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,

<sup>2</sup> <https://www.conavi.gob.mx/images/documentos/normateca/2022/MANUAL-QUEJAS-MOD.pdf>, pp. 5

<sup>3</sup> [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5639975&fecha=31/12/2021](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5639975&fecha=31/12/2021), pp.11

<sup>4</sup> Idem

<sup>5</sup> <https://www.conavi.gob.mx/images/documentos/normateca/2022/MANUAL-QUEJAS-MOD.pdf> pp. 5

<sup>6</sup> [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5639975&fecha=31/12/2021](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5639975&fecha=31/12/2021), pp.12





instalaciones e infraestructura, asequibilidad, habitabilidad, accesibilidad, ubicación y adecuación cultural.<sup>7</sup>

### Acrónimos

<b>Comeri</b>	Comité de Mejora Regulatoria Interna
<b>Conavi</b>	Comisión Nacional de Vivienda
<b>DAC</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>DCET</b>	Dirección de Cooperación y Evaluación Técnica
<b>SFP</b>	Secretaría de la Función Pública.
<b>SGAVPS</b>	Subdirección General de Análisis de Vivienda, Prospectiva y Sustentabilidad
<b>SCOS</b>	Subdirección General de Operación y Seguimiento
<b>SICS</b>	Sistema Informático de Contraloría Social
<b>SGAJST</b>	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico o equivalente

<sup>7</sup> Ibid, pp. 13





## I. CAPÍTULO. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### PRIMERO. – RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN

La DAC, atiende a cualquier persona física o moral por asuntos relacionados con los Programas que opera la Conavi 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 procesar la demanda ciudadana que puede ser, entre otros:

- Solicitudes de subsidios
- Solicitudes de información
- Quejas
- Denuncias

La DAC es la responsable al ser el primer contacto y área vinculante entre la Conavi y la ciudadanía, sin embargo, cualquier área que participe en los procesos operativos o tenga contacto con las personas independientemente de la calidad con que se encuentren frente a la Conavi, deberá tratarlas con respeto, dignidad, probidad, honestidad y transparencia.

### SEGUNDO. – MEDIOS DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN

La Conavi se cuenta con diversos canales de comunicación con la ciudadanía en general y personas beneficiarias, teniendo disponibles los siguientes:

- a. Oficialía de partes de la Conavi, ubicada en Avenida Heroica Escuela Naval Militar, número 669, planta baja, colonia Presidentes Ejidales 1ra Sección, código postal 04470, alcaldía Coyoacán, Ciudad de México
- b. Correo electrónico [atencionciudadana@conavi.gob.mx](mailto:atencionciudadana@conavi.gob.mx)
- c. Teléfono 55 9138 9991 opción 1
- d. Redes sociales
- e. WhatsApp Conavi te Atiende
- f. WhatsApp Conavi Denuncias (a cargo de la SGAJST)
- g. Portal Ciudadano
- h. Sistema Integral de Atención Ciudadana de Presidencia de la República (SIDAC).
- i. Micrositio de Contraloría Social

La DAC brindará atención y/o información a la ciudadanía en general y personas beneficiarias, a través de los canales de comunicación que se encuentren a su cargo, así como de forma presencial en el territorio donde se encuentren acciones de vivienda, cuando la situación particular lo requiera.





## TERCERO. – PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

El personal de la DAC al momento de brindar atención a través de los medios de contacto establecidos deberá recabar los datos de contacto de la persona y conocer claramente el motivo de la comunicación, procediendo de acuerdo con la situación particular conforme a lo siguiente:

- a) **Solicitudes de subsidios o vivienda.** - Se brindará la información de los Programas que opera la Conavi conforme a las Reglas establecidas, registrando la información de la *persona solicitante* para su posterior análisis y determinación de procedencia del otorgamiento de subsidios, por el área correspondiente.
- b) **Solicitudes de información.** - Se brindará información a la *persona beneficiaria*, inmediatamente tratándose de información del proceso operativo, o bien, se informará del proceso de atención a su solicitud cuando se trate del estatus de aplicación del subsidio, dispersiones, proceso de obra o lo relacionado con la participación de los PS, cuando sea el caso.
- c) **Quejas.** - Se recibirá la información que proporcione la *persona quejosa* e informará brevemente el procedimiento de quejas, establecido en el Manual para la Atención de las Quejas y Denuncias recibidas en la Comisión Nacional de Vivienda.
- d) **Denuncias.** - Se recibirá la información que proporcione la *persona denunciante* e informará brevemente el procedimiento de denuncia, establecido en el Manual para la Atención de las Quejas y Denuncias recibidas en la Comisión Nacional de Vivienda.

Cuando las solicitudes de subsidio o vivienda se presenten de forma colectiva, se brindará la información relativa al Programa por escrito o bien, en reunión presencial o remota, a través de la que se proporcionará información de los programas a cargo de la Conavi y su proceso operativo, además, se hará de conocimiento que el procesamiento y en su caso, determinación de procedencia será individual y directo, atendiendo lo establecido en las Reglas de Operación del programa de que se trate y la normatividad aplicable.

En el caso de atención a Gobiernos Estatales o Municipales que remitan solicitudes de vivienda, la DAC en colaboración con la Dirección de Esquemas Financieros, podrán llevar a cabo una reunión presencial o remota en la que se proporcionará información de los programas a cargo de la Conavi y su proceso operativo, con el objetivo de que las peticiones presentadas por estos contengan la información suficiente para su correcta identificación, especificando, para el caso del esquema de cofinanciamiento, su propuesta financiera.

Previo al proceso que se señala, se revisará que los asuntos sean competencia de la Conavi, en caso de no serlo, se informará a la persona, a fin de que realice su manifestación en la instancia correcta.





## II. CAPÍTULO. PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

### PRIMERO. – RECEPCIÓN DE LA DEMANDA CIUDADANA.

La DAC a través de los distintos canales de contacto con las personas, recibirá la demanda ciudadana y procederá conforme a lo establecido en el numeral anterior, registrando en la base de control interno la información suficiente que permita identificar a la persona que contacta y la situación que motiva la comunicación, describiendo de la misma forma, los datos que permitan analizar la información y canalizarla al área responsable según proceda para su procesamiento y atención.

Una vez recibida la petición ciudadana, se analizará, clasificará y canalizará al área correspondiente dentro de los 10 días siguientes a su recepción.

### SEGUNDO. – SOLICITUDES DE SUBSIDIO.

Tratándose de solicitudes de subsidio o vivienda, se canalizará la base de datos de las personas solicitantes a la Dirección de Análisis de Información Territorial y Seguimiento de Programas de Vivienda a fin de que analice la información para su posible perfilamiento, y en su caso, se realicen las acciones a que haya lugar para su incorporación al programa que corresponda, conforme a las Reglas o normatividad interna aplicable, así como los criterios establecidos para la ejecución de cada Programa.

Las áreas responsables darán seguimiento e informarán a la DAC en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la recepción, sobre el tratamiento o atención que se brindará a las personas solicitantes.

Realizado/dispuesto lo anterior, la DAC actualizará la base de control para los fines estadísticos y de seguimiento que en su caso correspondan.

### SEGUNDO. – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

Las solicitudes de información podrán ser presentadas por cualquier persona beneficiaria de los Programas, por lo que el personal de la DAC deberá revisar en las herramientas con que cuente, la calidad de la persona frente a la Conavi.

Recibida la información se registrará y analizará para canalizarla al área responsable de acuerdo con el tema de que se trate en el término de 10 días hábiles siguientes a la recepción, con la finalidad de que el área responsable analice la solicitud y brinde dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes, la respuesta que deberá proporcionar la DAC a la persona beneficiaria, o bien, haga de conocimiento la atención ya brindada.





La DAC al recibir las respuestas de atención por parte de las áreas responsables deberá verificar que estas atiendan las solicitudes de información de las personas solicitantes, por lo que, en caso de detectar la falta de correspondencia deberá remitir nuevamente la solicitud para que, dentro en término de 5 días hábiles siguientes, se brinde la información correcta y completa del asunto.

La comunicación que realice la DAC con la persona beneficiaria para brindar la información proporcionada por las áreas responsables será dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción, y será por las vías de comunicación que resulten más eficaces.

### **TERCERO. – QUEJAS Y DENUNCIAS.**

Tratándose de quejas o denuncias, la DAC para el registro de esta se revisará que cuente con la información mínima requerida en el Manual para la Atención de las Quejas y Denuncias recibidas en la Comisión Nacional de Vivienda o su equivalente. En caso de no contar con dicha información, se contactará dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir de la recepción para requerirle la información faltante informando a la persona que, de no contar con los mismos su manifestación no sería tramitada.

Realizado lo anterior, se llevará a cabo el registro correspondiente en la base y se canalizará mediante oficio a la SGAJST dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción, a fin de que ésta lleve a cabo el procedimiento establecido en el Manual referido.

La DAC podrá participar en las reuniones a que sea convocada por la SGAJST en el marco del procedimiento para la atención de las quejas; en dichas reuniones reiterará las manifestaciones realizadas por las personas beneficiarias y participará en el análisis de la información que presenten las áreas conforme al ámbito de competencia, con la finalidad de esclarecer los hechos y estructurar la información para que el área jurídica cuente con los elementos necesarios para analizar y llegar a una determinación respecto al asunto.

Una vez que la DCET haga de conocimiento a la DAC el Informe de Resultados aprobado en el CET referente a alguna queja registrada en la base de control de la DAC, ésta deberá informar dicho resultado a la persona quejosa en el término de 5 días hábiles siguientes a su recepción.

### **III. CONSIDERACIONES FINALES**

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** - Los Lineamientos y Criterios Operativos para el proceso de atención ciudadana, quedan sin efectos a partir de la entrada en vigor de los presentes.

**SEGUNDO.** – Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional de Vivienda.





**TERCERO.** - La Subdirección General de Análisis de Vivienda, Prospectiva y Sustentabilidad, en el ámbito de su competencia, dispondrá lo necesario para el cumplimiento e instrumentación de los presentes Lineamientos.

## AUTORIZACIÓN

Los presentes Lineamientos fueron aprobados por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, mediante Acuerdo número COMERI-018-2ORD-20042022, de la Segunda Sesión Ordinaria, celebrada el 20 de abril de 2022.

Asimismo, la emisión del presente instrumento se autoriza mediante Acuerdo número JG-65-280422-924, de la 65ª Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno, celebrada el jueves 28 de abril de 2022. Las firmas de autorización quedarán plasmadas en el acta de la sesión en donde se dictamine procedente el acuerdo en comento.

Fecha de publicación en la Normateca Interna: 29 de abril de 2022.

**ELABORA**

---

**LIC. LUZ EVELIA SÁNCHEZ BOLAÑOS**  
**JEFA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A**  
**PERSONAS BENEFICIARIAS**

**REVISÓ**

---

**LIC. ADRIANA LEYVA VALDEZ**  
**DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**AUTORIZA**

---

**LIC. SILVIA CIRCE DÍAZ DUARTE**  
**SUBDIRECTORA GENERAL DE ANÁLISIS DE**  
**VIVIENDA, PROSPECTIVA Y SUSTENTABILIDAD**

