



**DESARROLLO TERRITORIAL**

SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO



**CONAVI**

COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

# MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA



**2022** *Ricardo Flores*  
*Año de Magón*

PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

CLAVE DE IDENTIFICACIÓN:  
ABRIL 2022





## CONTENIDO

I. CONSIDERACIONES .....	3
I.1. OBJETIVO .....	3
I.2. MARCO JURÍDICO .....	3
I.3. REFERENCIAS .....	3
I.4. ALCANCE .....	3
I.5. GLOSARIO Y ACRONIMOS .....	3
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES.....	6
PRIMERO.- RECEPCIÓN.....	6
SEGUNDO.- ADMISIÓN.....	7
A). DE LA QUEJA.....	7
B). DEL INCUMPLIMIENTO.....	8
TERCERO.- ATENCIÓN INICIAL.....	9
CAPÍTULO II. QUEJAS EN CONTRA DE PRESTADORES DE SERVICIOS .....	9
PRIMERO.- DEL CONOCIMIENTO DE LA QUEJA .....	9
SEGUNDO.- REVISIÓN Y VALORACIÓN .....	10
TERCERO.- SANCIONES .....	11
CAPÍTULO III. QUEJAS EN CONTRA DE LAS ENTIDADES EJECUTORAS .....	13
PRIMERO.- REQUERIMIENTOS .....	14
SEGUNDO.- DE LAS SANCIONES .....	14
CAPÍTULO IV. COMUNICACIÓN .....	15
CAPÍTULO V. RECURSO DE REVISIÓN .....	16
PRIMERO.- DE LA REVISIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS .....	16
CAPÍTULO VI. DENUNCIAS.....	16
PRIMERO.- SUPUESTOS .....	16
SEGUNDO.- TRATAMIENTO .....	17
TERCERO.- DEL CANAL CONAVI-DENUNCIAS .....	18
CUARTO.- CUESTIONES NO PREVISTAS .....	18
II. CONSIDERACIONES FINALES.....	18
II.I TRANSITORIOS .....	18
II.II AUTORIZACIÓN .....	19
III. HISTORIAL DE CAMBIOS .....	20
IV. PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.....	20
V. ANEXO. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE HECHOS QUE AFECTEN EL PATRIMONIO DE LOS CIUDADANOS O PERSONAS BENEFICIARIAS, EXPONRIENDO LA IMAGEN O LOS INTERESES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA .....	26

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





**I. CONSIDERACIONES.**

**I.1. OBJETIVO.**

Establecer los criterios y procedimiento para la recepción, atención, análisis, seguimiento y resolución de las Quejas, Incumplimientos y Denuncias presentadas en la Conavi, por quien tenga interés legítimo, derivado del otorgamiento de un subsidio y operación de los Programas a cargo de la Conavi.

**I.2. MARCO JURÍDICO. <sup>1</sup>**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales;
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- Ley de Vivienda;
- Código Federal de Procedimientos Civiles;
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal;
- Lineamientos por los que se establece el funcionamiento del Comité de Evaluación Técnica de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Manual de celebración del Comité de Evaluación Técnica de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda vigente;
- Presupuesto de Egresos de la Federación;
- Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social vigentes;
- Reglas de Operación del Programa Nacional de Reconstrucción vigentes;
- Oficio circular No. 401-T- 21489 emitido por la Tesorería de la Federación de fecha 01 de septiembre de 2008.

**I.3. REFERENCIAS.**

Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Vivienda.

**I.4. ALCANCE.**

El presente manual es de observancia y seguimiento obligatorio aplicable para la atención de Quejas, Incumplimientos y Denuncias recibidas en la Conavi a través de sus diferentes medios de comunicación, en las que los beneficiarios de los programas de vivienda o terceros, expresan lo que consideran una afectación a su patrimonio, por lo que, de acuerdo a la información recibida se garantizará una resolución a la Queja, Incumplimiento o Denuncia que se dio a conocer a esta institución, y que, además, brindará certeza jurídica a quienes operan o participan en los Programas de Vivienda.

**I.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:

<sup>1</sup> En caso de que la normatividad sea sustituida, subsistirá la vigente

A





**Asistente Técnico:** Especialista encargado del diseño y elaboración del proyecto de obra, del seguimiento en la ejecución de obra y verificación de la correcta aplicación de los recursos y de la elaboración de reportes correspondientes para la liberación de los recursos; La asistencia técnica es proporcionada a la población beneficiaria por prestadores de servicios registrados ante la Comisión. En el caso de Cofinanciamiento, la Asistencia Técnica será otorgada por los Organismos Ejecutores de Obra dados de alta en el Padrón de Prestadores de Servicios de la Conavi.

**Cargas financieras:** Las obligaciones de pago generadas en cualquier modalidad en que sea otorgado un subsidio para vivienda y que el mismo no sea aplicado de conformidad con lo que indiquen las Reglas de Operación, las cuales serán determinadas por la Comisión para su reintegro a la Tesorería de la Federación, en términos de las disposiciones que emita la propia Tesorería para tal efecto.

**Contrato de prestación de servicios:** Instrumento contractual que regula las relaciones en la prestación de servicios profesionales entre la Persona Beneficiaria del subsidio, por sí o por conducto de mandatario nombrado o por designar y el prestador de servicios. Lo anterior solo aplica para el esquema de subsidio al 100%. El modelo de contrato(s) puede consultarse en la página electrónica <https://www.conavi.gob.mx/gobmx/pvs/CONVENIOS%20Y%20CONTRATOS/PVS-AT-PF%20AMVN%202021.pdf>

**Convenio de adhesión:** Acuerdo de voluntades entre la Comisión con cada uno de los siguientes actores: Persona Beneficiaria; Entidad Ejecutora; Verificadores de obra; Asistencia Técnica; Organismos Ejecutores de Obra; y, Organismos Estatales de Vivienda, cuya finalidad es establecer los compromisos y procedimientos que defina la Comisión, cuyo cumplimiento por los segundos será condición indispensable para la aplicación de recursos federales destinados al otorgamiento del subsidio. El modelo de convenio puede consultarse en la página electrónica <https://www.gob.mx/conavi/acciones-y-programas/s177-programa-de-vivienda-social-pvs>

**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 servidores públicos en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.

**Entidad Ejecutora:** Es una instancia inscrita ante la Comisión, que otorga crédito a las personas beneficiarias para adquirir, construir, ampliar o mejorar una vivienda, que acompaña al subsidio federal y al ahorro previo de la posible persona beneficiaria.

**Estrados:** Espacio físico ubicado en la Oficialía de Partes de la Conavi, en el que se hacen de conocimiento las notificaciones a los Prestadores de Servicios y Personas Beneficiarias, según sea el caso.

**Interés legítimo:** Prerrogativa de obtener la protección de sus derechos, derivado de una afectación de índole patrimonial, económica, profesional o personal.

**Incumplimiento:** Cualquier acto u omisión presentado en la ejecución de la obra realizada con el subsidio federal otorgado con respecto a los Programas que opera la Comisión, identificados por el personal y/o colaboradores externos de la Comisión y Prestadores de Servicios registrados en el





padrón de la Comisión, en donde existen elementos que evidencien que no se aplicó el subsidio, dejó de aplicarlo, lo aplicó incorrectamente o no prestó el servicio profesional adecuadamente.

**Manual:** El presente documento cuyo contenido establece el procedimiento de recepción, atención, análisis, seguimiento y resolución de las Quejas, Incumplimientos y Denuncias presentadas por quien tenga interés legítimo, derivado del otorgamiento de un subsidio y operación de los Programas a cargo de la Conavi.

**Organismo Ejecutor de Obra Convencional (OEO):** Personas físicas o morales registradas ante la Comisión, responsables de otorgar asistencia técnica para desarrollar, acompañar y ejecutar el proceso de diseño participativo y construcción, así como fomentar la cohesión social durante el proceso de intervención de vivienda.

**Organismo Ejecutor de Obra Patrimonial (OEO-P):** Personas físicas o morales registradas ante la Conavi, especializadas en la asistencia, desarrollo, edificación y supervisión de vivienda que, por sus características patrimoniales, culturales e históricas, requieren acciones para su rehabilitación y conservación.

**Padrón de personas beneficiarias:** Relación oficial de personas físicas que reciben subsidios o apoyos por haber cumplido con los criterios de elegibilidad y con los requisitos establecidos en las disposiciones normativas aplicables a los Programas.

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

**Persona Denunciante:** Persona que hace de conocimiento a la Conavi, la existencia de probables hechos constitutivos de delito, bajo las condiciones previstas en el presente Manual.

**Persona Quejosa:** Persona que presenta una reclamación ante la Conavi, por irregularidades en la operación de algún programa bajo las condiciones previstas en el presente Manual.

**Prestador de Servicios:** 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, Organismos Ejecutores de Obra patrimoniales, Supervisores de Obra, Verificadores de Obra, entre otros.

**Programas:** Programa de Vivienda Social (Proyectos Institucionales, Extraordinarios y Emergentes), Programa Nacional de Reconstrucción en su componente Vivienda, así como, cualquier programa en donde opere o intervenga la Conavi.

**Prueba:** Elementos de convicción que sirven para demostrar y hacer de conocimiento un hecho determinado.

**Queja:** Manifestaciones realizadas por personas beneficiarias respecto a irregularidades presentadas en la ejecución de los programas operados por la Conavi, en los cuales se encuentren involucrados los Prestadores de Servicios registrados en el Padrón de la Comisión, en donde existen elementos que evidencien que no se aplicó el subsidio, dejó de aplicarlo, lo aplicó incorrectamente o no prestó su servicio profesional adecuadamente.





**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.

**Supervisor de obra:** Persona física o moral registrado en el padrón de Prestadores de Servicios, cuya función es vigilar e informar a la Comisión el cumplimiento en el proceso constructivo en todas sus etapas de ejecución de los trabajos de la intervención de vivienda, conforme a criterios técnicos y administrativos establecidos por la institución, así como emitir el reporte de verificación de conclusión de los trabajos de las intervenciones, en el medio y acorde a lo establecido en los "Lineamientos de Operación de los Supervisores de Obra de la Comisión". Aplica solo en los casos cuyas intervenciones están a cargo de Organismos Ejecutores de Obra registrados en la Comisión.

**Verificador de obra:** Prestador de servicios registrado en el padrón de Prestadores de Servicios cuya función es la inspección visual de las acciones de vivienda en campo, para informar o dictaminar el grado de cumplimiento en la conclusión de las intervenciones cuyo acompañamiento está a cargo de una Asistencia Técnica en apego al proyecto validado de las intervenciones de vivienda; confirmando la correcta aplicación de los subsidios que otorga el programa.

**ACRÓNIMOS**

- Conavi** Comisión Nacional de Vivienda
- CET** Comité de Evaluación Técnica o equivalente.
- CFPC** Código Federal de Procedimientos Civiles
- CGA** Coordinación General de Administración o equivalente.
- DCET** Dirección de Cooperación y Evaluación Técnica o equivalente.
- DCSO** Dirección de Control y Supervisión de Obra.
- DAC** Dirección de Atención Ciudadana o equivalente.
- DC** Dirección de Cofinanciamiento
- LFPA** Ley Federal de Procedimiento Administrativo
- PNR** Programa de Nacional de Reconstrucción
- PVS** Programa de Vivienda Social
- SGAF** Subdirección General de Administración y Financiamiento
- SGAJST** Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico o equivalente.
- SGAVPS** Subdirección General de Análisis de Vivienda, Prospectiva y Sustentabilidad o equivalente.
- SGOS** Subdirección General de Operación y Seguimiento o equivalente.

**CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES**

**PRIMERO. - RECEPCIÓN**

Serán recibidas las Quejas, Incumplimientos o Denuncias que sean presentadas por las personas beneficiarias, denunciantes y/o por el personal o colaboradores externos de la Comisión y Prestadores





de Servicio mediante escrito libre, formularios o herramientas que se determinen y sean ingresadas por alguna de las diversas vías de comunicación con que cuenta la Conavi, tales como:

- Oficialía de partes común 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;
- Atención presencial, en el domicilio señalado en el punto que antecede;
- Correo electrónico: [atencionciudadana@conavi.gob.mx](mailto:atencionciudadana@conavi.gob.mx);
- Redes sociales (Facebook, YouTube, Instagram, WhatsApp, entre otras);
- Sistema Integral de Atención Ciudadana de Presidencia (SIDAC);
- Comités de Contraloría Social;
- Teléfono: 55 91 38 99 91, opción 1;
- A través de las Unidades Administrativas, así como personal o colaboradores en territorio de la Comisión y Prestadores de Servicio de esta Comisión.

En caso, de que la Queja se encuentre relacionada con posibles faltas administrativas cometidas por servidores públicos federales, se deberán canalizar al Órgano Interno de Control en la Conavi a través de la DAC.

## SEGUNDO. – ADMISIÓN

### A) DE LA QUEJA

Recibida la Queja por alguna de las vías de comunicación establecidas, la Unidad Administrativa que conozca de la Queja, deberá verificar que el asunto sea competencia de la Conavi, que la Persona Quejosa tenga interés legítimo para efectuar la Queja derivada del otorgamiento de un subsidio y operación de los Programas operados por la Conavi, y que el escrito libre, formato o formulario contenga como elementos mínimos, los datos de identificación de la Persona Quejosa datos de contacto, así como, una descripción de la irregularidad de que se queja señalando circunstancias de tiempo, modo y lugar; para lo anterior, deberán incluirse en los formatos o formularios al menos las siguientes preguntas:

¿Cuándo ocurrieron los hechos?

¿Dónde ocurrieron los hechos?

¿Cómo ocurrieron los hechos? / deberá precisar pruebas y remitirlas a la Conavi; y

¿A quién o a quiénes se atribuyen los hechos o quiénes intervinieron en los mismos?

La Unidad Administrativa que conozca de la Queja determinará la competencia, considerando que cuente con la descripción y se proporcionen los elementos mínimos de información y documentación que soporte la Queja.

En caso de que la Queja no sea competencia de la Conavi, la Unidad Administrativa que conozca de ella, informará dicha situación a la Persona Quejosa, por la misma vía en que fue recibida, dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir de la recepción, a efecto de que la presente ante la instancia correspondiente.





Una vez determinado que la Queja es competencia de la Conavi, la Unidad Administrativa que conozca de ella, la remitirá a la DAC para su admisión y registro en la Base Única de Quejas.

Si la información proporcionada al momento de realizar la Queja no es suficiente para iniciar el procedimiento que se señala en este Manual, la DAC deberá contactar a la Persona Quejosa, para que, en el término de 5 días hábiles contados a partir de la recepción, proporcione la información y elementos mínimos necesarios.

En caso de no proporcionar la información respectiva, se desechará por falta de elementos para atenderla.

Una vez verificada la información por la DAC, esta remitirá a la SGAJST dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, la documentación de la Queja, para su atención y la integración del expediente respectivo, anexando archivo electrónico con los siguientes datos de identificación de la Queja:

- Número de Queja.
- Nombre de la Persona Beneficiaria.
- CURP de la Persona Beneficiaria.
- Número de folio Conavi.
- Programa y Línea de Apoyo.
- Entidad y municipio.
- Monto autorizado, Sesión y fecha de autorización del subsidio
- Fecha de presentación de la Queja.
- Origen de presentación de la Queja.
- Descripción de la Queja, detallando todos los elementos en los cuales el Prestador de Servicios incumplió en el seguimiento y/o ejecución de la obra.
- Nombre del Prestador de Servicios a quien se atribuye la Queja o Incumplimiento.

## B) DEL INCUMPLIMIENTO

Cuando los colaboradores de la Conavi en territorio o alguna de las Unidades Administrativas de la Comisión o Prestadores de Servicio tengan conocimiento de un incumplimiento, malas prácticas o inconsistencias en la aplicación del subsidio, lo documentará a través de la elaboración de actas circunstanciadas, notas informativas, reportes fotográficos (debidamente requisitadas, legibles y firmadas) o cualquier otra evidencia que soporte las irregularidades, por lo que, el personal en territorio podrá auxiliarse por la SGAJST para asesoría o la elaboración de dichos instrumentos.

Cuando se trate de incumplimiento, el personal y/o colaboradores externos de la Comisión y Prestadores de Servicio registrados en el padrón de la Comisión, que conozcan del incumplimiento, deberán remitir mediante oficio a la SGAJST, la documentación que lo respalde, así como el archivo electrónico con la siguiente información:

- Nombre de la Persona Beneficiaria.
- CURP de la Persona Beneficiaria.
- Número de folio Conavi.





- Programa y Línea de Apoyo.
- Entidad y municipio.
- Monto autorizado, Sesión y fecha de autorización del subsidio
- Fecha de identificación del Incumplimiento
- Descripción del Incumplimiento, detallando todos los elementos en los cuales el Prestador de Servicios infringió en el seguimiento y/o ejecución de la obra.
- Nombre del Prestador de Servicios a quien se atribuye el Incumplimiento

Lo anterior, para la integración del expediente respectivo e inicio del procedimiento que se señala en este Manual.

Si la información proporcionada por los colaboradores de la Conavi en territorio, alguna de las Unidades Administrativas de la Comisión o Prestador de Servicio no es suficiente, la SGAJST deberá solicitar a los mismos, para que, en el término de 5 días hábiles contados a partir de la recepción, proporcione la información y elementos mínimos necesarios para iniciar el procedimiento que se señala en este Manual.

En caso de no proporcionar la información respectiva, se desechará por falta de elementos para atenderla.

Una vez admitido el Incumplimiento por la SGAJST, esta dará vista a la DAC, para su registro en la Base Única de Quejas, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.

### **TERCERO. - ATENCIÓN INICIAL**

Recibida la Queja o el Incumplimiento en la SGAJST, se procederá a analizar el motivo de las mismas, por lo que, le asignará un número consecutivo e Informará a la DCET, las Quejas o Incumplimientos relacionados directamente con el desempeño del Prestador de Servicios.

Tratándose de Quejas en contra de Prestadores de Servicios como lo son: Asistente Técnico, Organismo Ejecutor de Obra, Organismo Ejecutor de Obra Patrimoniales Verificador, Supervisor de Obra; o Incumplimientos cometidos por los mismos, la SGAJST actuará siguiendo el procedimiento señalado en el Capítulo II; tratándose de Quejas e Incumplimientos en contra de las Entidades Ejecutoras, se procederá de conformidad con lo señalado en el Capítulo III; ambos Capítulos del presente Manual.

## **CAPÍTULO II. QUEJAS EN CONTRA DE PRESTADORES DE SERVICIOS**

### **PRIMERO. – DEL CONOCIMIENTO DE LA QUEJA**

La SGAJST informará mediante correo electrónico el motivo de la Queja a las Unidades Administrativas, a fin de que, dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir de la recepción del correo electrónico, remitan por la misma vía o por escrito sus manifestaciones y/o documentación que consideren convenientes para aclarar las imputaciones o argumentos de las partes involucradas.





Considerando que la aplicación de los recursos públicos otorgados a través de los subsidios, deben ser aplicados con eficiencia, eficacia, economía, honradez y transparencia, de conformidad con la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, el Prestador de Servicios responsable, en todo momento deberá cumplir con las obligaciones estipuladas en el Convenio de Adhesión suscrito con la Comisión Nacional de Vivienda así como en el instrumento jurídico suscrito con la Persona Beneficiaria y en la normativa aplicable, por lo que estará sujeto a aportar los medios de prueba relacionados con la Queja o Incumplimiento.

La SGAJST notificará mediante correo electrónico al Prestador de Servicios la Queja o Incumplimiento que se le imputa, quien podrá asistir a las oficinas de la SGAJST para manifestar lo que a su derecho convenga o remitir por correo electrónico o por oficialía de partes, dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la notificación, las evidencias documentales necesarias que desvirtúen las imputaciones realizadas en su contra o las manifestaciones que considere pertinentes.

Así mismo, se le deberá requerir que señale domicilio para oír y recibir notificaciones, o bien, que manifieste expresamente un correo electrónico en el que sea su voluntad se le remitan notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitud de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas, apercibido que, de no hacerlo, aun las notificaciones que deban ser personales se realizarán en los Estrados de la Conavi.

Las evidencias documentales que sean proporcionadas por los Prestadores de Servicios deberán estar debidamente requisitadas conforme a las disposiciones normativas que correspondan (documentos firmados, legibles, en caso de fotografías deberá apreciarse claramente lo que se intenta probar), para estar en posibilidad de ser consideradas y valoradas en el momento procesal oportuno.

## SEGUNDO. - REVISIÓN Y VALORACIÓN

Vencido el plazo otorgado para proporcionar evidencias documentales, la SGAJST convocará para que se lleve a cabo dentro de los 5 días hábiles siguientes, una reunión de trabajo en la que participará personal de la SGOS, de la SGAVPS y en su caso, la Unidad Administrativa a través de la cual ingresó la Queja o Incumplimiento, y cuando se traten Quejas del Programa de Cofinanciamiento se integrará personal de la DC, que depende de la SGAF, a fin de realizar el análisis y valoración que corresponda de la información y documentación.

Las evidencias proporcionadas por el Prestador de Servicios, Unidades Administrativas y las que, en su caso, proporcione la Persona Quejosa, serán analizadas de forma integral, considerando que la información que se tenga en la Plataforma Conavi referente al otorgamiento y aplicación del subsidio corresponda a las manifestaciones y evidencias que, en su caso, aporte la Persona Quejosa y el Prestador de Servicios.

De la reunión de trabajo, se levantará una minuta, en la que deberá señalarse la fecha de la reunión, los participantes de la misma, el número de Queja o Incumplimiento, nombre de la Persona Quejosa, un extracto de la Queja o Incumplimiento, evidencias documentales y el resultado del análisis y valoración técnica, jurídica, financiera y operativa, según corresponda.





La minuta de trabajo deberá contener la firma de los servidores públicos que participan en la misma, así como, el resultado de la valoración, y en tal sentido, la SGAJST, dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de la reunión, elaborará el proyecto de Informe de Resultados en el que se describan las actuaciones realizadas conforme a este Manual; dicho documento deberá contener de manera enunciativa, más no limitativa los siguientes elementos:

- Número de Queja o Incumplimiento;
- Nombre del quejoso, en su caso;
- Datos de identificación del subsidio otorgado (nombre de la Persona Beneficiaria, CURP, folio Conavi, programa, monto de intervención, modalidad y tipo de intervención, estado y municipio de la intervención);
- Nombre de la persona física o moral a quien se atribuye la Queja o Incumplimiento;
- Relación clara y concisa del motivo de Queja o Incumplimiento;
- Información o documentación aportada por las partes y por las Unidades Administrativas;
- Análisis y valoración de las pruebas y elementos recabados;
- Firmas de los titulares de las Unidades Administrativas que intervengan para resolver las Quejas o Incumplimientos.
- Determinación o resultado de la valoración, que puede ser alguno de los siguientes:

El motivo de la Queja o Incumplimiento no se comprueba, se encuentra atendida al momento de notificar al Prestador de Servicios o no es atribuible a este, y, por tanto, se tiene como Improcedente.

El motivo de la Queja o Incumplimiento es atribuible al Prestador de Servicios, pero se atendió durante el proceso señalado en este Manual, por lo que, se tiene como Solventada.

El motivo de la Queja o Incumplimiento fue desvirtuado parcialmente, o bien, después de los requerimientos realizados, no fue atendido o el Prestador de Servicios no envió evidencias que desvirtuaran las imputaciones realizadas en su contra y, por tanto, se determina que amerita una sanción.

En caso de que el Prestador de Servicios no atienda el primer requerimiento de información para la solventación o haciéndolo remita documentación que no sea suficiente para desvirtuar las imputaciones realizadas por la Persona Quejosa, la SGAJST solicitará mediante oficio a través de correo electrónico al Prestador de Servicios, para que en el término de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción del mismo, realice las manifestaciones que considere pertinentes o envíe la documentación que desvirtúe fehacientemente la imputación, apercibiéndolo que para el caso de no hacerlo, se tendrá por aceptada la Queja o Incumplimiento señalado y se procederá a elaborar la propuesta del Informe de Resultados con la correspondiente sanción.

### TERCERO. – SANCIONES

Las sanciones que se impongan al Prestador de Servicios deberán considerarse de acuerdo con la clasificación y descripción de la Queja o Incumplimiento, como se menciona a continuación:

**Suspensión de asignaciones:** Consiste en detener el procedimiento de asignación de acciones de vivienda al Prestador de Servicios durante el periodo de 6 meses contados a partir del día siguiente de su autorización por el Comité de Evaluación Técnica.





**Cancelación del Registro:** Consiste en eliminar el registro y dar de baja definitiva al Prestador de Servicios, a partir del día siguiente de su autorización por el Comité de Evaluación Técnica, sin la posibilidad de volver a incorporarse para participar en los Programas o proyectos que opere o participe la Conavi.

Las sanciones que se impongan al Prestador de Servicios deberán considerarse de acuerdo a la clasificación y descripción de la Queja, conforme a los siguientes supuestos, los cuales son enunciativos y no limitativos.

**Obra no iniciada:** el Prestador de Servicios no se ha presentado a ejecutar, asesorar, supervisar o verificar los trabajos de intervención en la obra, conforme a lo establecido en el instrumento jurídico respectivo y/o programa de trabajo que en su caso presente a la Conavi.

**Obra sin avance:** Cuando se reporte que el Prestador de Servicios no se ha presentado a continuar con la ejecución, asesoría, supervisión verificación en los trabajos de intervención en la obra, conforme a lo establecido en el instrumento jurídico respectivo y/o programa de trabajo que en su caso presente a la Conavi.

**Obra inconclusa:** Se haya vencido el plazo para que, en su caso, el Prestador de Servicios concluya la acción de vivienda, y no se haya terminado conforme a lo establecido en el instrumento jurídico respectivo.

**Trabajos deficientes:** Se reporten durante o después de la intervención de los trabajos, deficiencias en la obra y su reparación requiera de un monto igual o mayor al 50% del subsidio otorgado.

**Obra diversa al proyecto:** La obra no coincide con el proyecto autorizado, y/ o sus modificaciones autorizadas por la Persona Beneficiaria.

**Aplicación deficiente del subsidio:** Se haya vencido el plazo de ejecución, se reporte que el monto aplicado en la intervención de vivienda es menor al subsidio otorgado o las intervenciones no cumplen con los criterios de una vivienda habitable. Cuando la obra no corresponda al monto y porcentaje normados.

**Cobros indebidos:** Se manifieste que el Prestador de Servicios requiere pagos extras por las obras, u ofertando trabajos extras condiciona el avance de obra.

**Maltrato a la Persona Beneficiaria:** Se haya manifestado malos tratos, entendiendo éstos como cualquier acto de agresión ya sea física o verbal, tendientes a prohibir, coaccionar, condicionar o intimidar a la Persona Beneficiaria y que tengan relación con el otorgamiento del subsidio o desarrollo de la acción de vivienda.

- Presentar información y documentos apócrifos para solventar la Queja.
- No informar a la Conavi sobre los cambios en su plantilla de trabajo.
- No informar a la Conavi el inicio, avance y conclusión de la obra, así como no cargar en la plataforma digital de la Conavi, los documentos pertinentes para la comprobación de los trabajos o servicios.





- Llevar a cabo la subcontratación o emplear los servicios de empresa o personal que no forme parte de su plantilla de trabajo, salvo en aquellos casos, que se cuente con la autorización por escrito de la Conavi.
- Los hallazgos reportados y la documentación presentada por el prestador de servicios, no es congruente.
- Inconsistencias en los informes remitidos por el Prestador de Servicios, al ser cotejados con los entregables.
- La ejecución de las verificaciones y / o supervisiones no se realizó conforme a los lineamientos aplicables.
- Determinar en la visita técnica inicial y levantamiento, un tipo de intervención a la vivienda distinto al que se requiera.
- No informar periódica y documentalmente a la Comisión, sobre la prestación de servicios profesionales contratados y sus resultados, incluyendo los hallazgos detectados, irregularidades y malas prácticas detectados en el seguimiento de la obra.
- No realizar las visitas técnicas, supervisión y verificación desde el inicio de obra hasta la conclusión de esta según corresponda.
- No entregar el proyecto de intervención a la Persona Beneficiaria.
- No realizar reportes de avance de obra, memoria fotográfica de todo el proceso, no inspeccionar la ejecución de la obra, así como la calidad de los materiales empleados.
- No levantar bitácora de obra y omitir registrar los acuerdos realizados entre el Asistente Técnico, la Persona Beneficiaria y el supervisor de obra, así como la firma en los mismos.
- Incumplimiento al Convenio de Adhesión firmado con la Comisión Nacional de Vivienda, el Contrato de Obra a Precio Alzado y el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales, firmado con las Personas Beneficiarias.
- Cuando existan elementos que evidencien que no se aplicó el subsidio, dejaron de aplicarlo, lo aplicaron incorrectamente o no prestaron los servicios profesionales adecuadamente.

Para los casos no previstos en el presente numeral, la SGAJST es la instancia facultada para resolver los aspectos no contemplados en él.

Ahora bien, si previamente se había impuesto sanción al Prestador de Servicios por la misma conducta y reincide, o bien, cuenta con dos o más Quejas que serán sancionadas en el mismo periodo, se determinará la Cancelación de su Registro.

Dichas sanciones, deberán ser autorizadas por el CET, y aplicadas por la DC (en el caso de sanciones a Entidades Ejecutoras) y por la DCET (en caso de los demás Prestadores de Servicio), con los procedimientos que al efecto se establezcan.

### CAPÍTULO III. QUEJAS EN CONTRA DE LAS ENTIDADES EJECUTORAS

El incumplimiento, irregularidad, Queja, Denuncia, malas prácticas o inconsistencias en las que incurra la Entidad Ejecutora, en la revisión de la documentación comprobatoria del otorgamiento del subsidio federal con respecto a los Programas que opera la Comisión, así como al incumplimiento a





lo estipulado en las Reglas de Operación u obligaciones establecidas en el Convenio de Adhesión o cualquier otro instrumento jurídico suscrito entre la Entidad Ejecutora y la Comisión, sin necesidad de que medie declaración, requerimiento o resolución judicial, la Conavi podrá sancionar a la Entidad Ejecutora mediante la aplicación de las medidas establecidas en el presente Manual.

Adicionalmente a las sanciones a las que se haga acreedor la Entidad Ejecutora, deberá reembolsar a la Comisión el monto del subsidio no aplicado para los fines previstos, así como las Cargas Financieras correspondientes, en los plazos estipulados de conformidad a lo establecido en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 85 de su Reglamento, y en el oficio<sup>2</sup> cuando se determine fehacientemente su incumplimiento.

### **PRIMERO. – REQUERIMIENTOS**

Una vez que la DC remita el expediente debidamente soportado con evidencias a la SGAJST, respecto a cualquier incumplimiento, inconsistencias o malas prácticas relacionados con los programas que opera la Conavi, por parte de la Entidad Ejecutora, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

La SGAJST notificará mediante correo electrónico a la Entidad Ejecutora las irregularidades que se le imputan, quien podrá asistir a las oficinas de la SGAJST para manifestar lo que a su derecho convenga o remitir por correo electrónico o por oficialía de partes, dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la notificación, las evidencias documentales necesarias que desvirtúen las imputaciones realizadas en su contra o las manifestaciones que considere pertinentes.

En caso, de que, la Entidad Ejecutora no atienda el primer requerimiento de información para la solventación, o haciéndolo remita documentación que no sea suficiente para desvirtuar las imputaciones realizadas, la SGAJST solicitará mediante oficio a través de correo electrónico a la Entidad Ejecutora, para que en el término de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción del mismo, realice las manifestaciones que considere pertinentes o envíe la documentación que desvirtúe fehacientemente la imputación, apercibiéndolo que para el caso de no hacerlo, se tendrán por aceptadas y se procederá a elaborar el Informe de Resultados con la correspondiente sanción.

### **SEGUNDO. – DE LAS SANCIONES**

**Suspensión de asignaciones:** Consiste en detener el procedimiento de asignación de acciones de vivienda al Prestador de Servicios durante el periodo de 6 meses contados a partir de que sea notificado el informe de resultados a la Entidad Ejecutora.

**Cancelación del Registro:** Consiste en eliminar el registro y dar de baja definitiva a la Entidad Ejecutora, sin la posibilidad de volver a incorporarse para participar en los Programas o proyectos que opere o participe la Conavi.

Las sanciones que se impongan a la Entidad Ejecutora deberán considerarse de acuerdo con la clasificación y descripción de la Queja, conforme a los siguientes supuestos, los cuales son enunciativos y no limitativos.

<sup>2</sup> Oficio circular No. 401-T- 21489 emitido por la Tesorería de la Federación de fecha 01 de septiembre de 2008





- No atendió las observaciones de la CONAVI, respecto a la verificación que debía realizar el Organismo Ejecutor de Obra, relacionados con la vivienda y que no se encontrara en zona de riesgo, acorde con el entorno climático, ni atendió las necesidades de la Persona Beneficiaria, no tomó en cuenta su capacidad económica, ni observó los aspectos relacionados a la seguridad estructural, iluminación, habitabilidad, ventilación y opciones de progresividad.
- No atendió los requerimientos, respecto a la presentación de evidencia documental del resultado obtenido de los procesos de inclusión social, diseño participativo y organización comunitaria, así como la falta de colaboración en los actos de visita domiciliaria, auditorías, inspecciones, verificaciones o actos de control y seguimiento que lleve a cabo la Conavi de forma directa o a través de terceros.
- Omitió notificar a la Conavi, los incumplimientos por parte del Organismo Ejecutor de Obra detectados.
- Inconsistencias en la información entre lo reportado y lo registrado en los sistemas o en la documentación entregada física o digital.
- Omitió respecto a las notificaciones que se le hayan realizado, en relación con las observaciones y / o hallazgos por parte de la Conavi o de los Órganos Fiscalizadores.
- Realizó en depósitos parciales la devolución del subsidio que no fue debidamente aplicado.
- No notificó el reintegro dentro del plazo establecido.
- No remitió a la Conavi la documentación original comprobatoria del otorgamiento del subsidio federal y no notifica el cambio de domicilio, teléfono y / o correo electrónico para oír y recibir notificaciones, información etc.
- Omitió dar atención a las visitas domiciliarias, auditorías, inspecciones, las verificaciones y los actos de supervisión, control y seguimiento relacionados con el cumplimiento del programa.
- Incumplió con la verificación de requisitos o condiciones generales del solicitante para calificarlo como Persona Beneficiaria del programa en términos de la normativa aplicable.
- Falseó información en relación con la Persona Beneficiaria la cual no estaba considerada como población objetivo.
- Incumplimiento al Convenio de Adhesión firmado con la Comisión Nacional de Vivienda, el Contrato de Obra a Precio Alzado y el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales, firmado con las Personas Beneficiarias.
- Cuando existan elementos que evidencien que no se aplicó el subsidio, dejaron de aplicarlo, lo aplicaron incorrectamente o no prestaron los servicios profesionales adecuadamente.

Los supuestos establecidos del párrafo quinto al décimo segundo del Capítulo II, Numeral Tercero del presente Manual y los demás que se contemplen en la normativa aplicable.

## CAPÍTULO IV. COMUNICACIÓN

Las determinaciones que se establezcan conjuntamente por las unidades administrativas de la Conavi en el Informe de Resultados serán dadas a conocer por la SGAJST a la DCET dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se tenga el Informe de Resultados debidamente firmado, con la finalidad de que sean incluidos para su autorización, en la siguiente sesión del CET.

La DCET dará a conocer a la DAC y a la SGAJST el Informe de Resultados autorizado en el CET dentro de los 5 días hábiles posteriores a la celebración del mismo, con el objetivo de que la DAC comunique a la Persona Quejosa las determinaciones del Informe por la misma vía en que recibió la Queja, y asimismo, la SGAJST notifique al Prestador de Servicios o a la Entidad Ejecutora las determinaciones





del Informe de Resultados autorizado por el CET, dentro del plazo de 10 días hábiles posteriores a su celebración.

## CAPÍTULO V. RECURSO DE REVISIÓN

### PRIMERO. – DE LA REVISIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS

Los Prestadores de Servicios o las Entidades Ejecutoras que hayan sido sancionados por alguna de las causales impuestas conforme a este Manual, podrán manifestar su inconformidad y solicitar la revisión de la sanción, dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que hubiere surtido efectos la notificación del Informe de Resultados.

La revisión que solicite el Prestador de Servicios o la Entidad Ejecutora sancionada deberá dirigirse a él o la Presidente(a) del CET, hacerse por escrito y será resuelta de forma colegiada por el CET, conforme a lo establecido en la LFPA.

En la resolución que se emita se podrá confirmar el acto impugnado, declarar la inexistencia, nulidad o anulabilidad del acto impugnado o revocarlo total o parcialmente, así como, ordenar la modificación del acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya; dicha resolución deberá ser notificada al Prestador de Servicios o a la Entidad Ejecutora, en el correo electrónico que para el efecto haya señalado expresamente el Prestador de Servicios o la Entidad Ejecutora, o bien, personalmente en el domicilio señalado dentro de la Ciudad de México o convencional, según se determine atendiendo las viabilidad de realizar la notificación.

## CAPÍTULO VI. DENUNCIAS

### PRIMERO. - SUPUESTOS

Serán susceptibles de análisis para la posterior Denuncia ante la autoridad competente, las conductas que puedan causar un detrimento en el patrimonio y bienestar de la población o puedan afectar la imagen o los intereses de la Conavi, que sean causadas por cualquier persona que se ostente como servidor público, trabajador o colaborador de la Conavi; o bien, que actúen como miembro o a nombre de alguna organización, asociación, fundación o cualquier otra figura, con el ánimo de obtener un lucro indebido, beneficio económico o en especie, y entre otras, realicen alguna de las conductas señaladas a continuación:

- Persuada, engañe, manipule u obligue al ciudadano para que le entregue un monto económico o en especie a cambio de realizar el trámite, gestión o agilizar ante la Conavi, la obtención de un subsidio.
- Amenace o amedrente al ciudadano para que participe en algún proyecto para obtener un subsidio de los Programas que opera la Conavi.
- Se identifiquen como servidores públicos, trabajadores o colaboradores de la Conavi, usando gafetes, credenciales, oficios, nombramientos, entre otros documentos, que contengan elementos de identificación oficial de la Conavi, tales como logotipos, insignias, siglas o sellos oficiales.





- Se falsifiquen, reproduzcan o apliquen logotipos, insignias, siglas o sellos oficiales de la Conavi/Sedatu, sin la debida autorización de ésta y para fines distintos a los establecidos en los Programas que opera la Conavi.
- Se haga uso de documentos, medios impresos de comunicación, páginas web, redes sociales no oficiales en las que persuada, engañe o manipule a los ciudadanos simulando pertenecer, actuar en nombre y representación de la Conavi, empleando gráficos, colores o modelos exclusivos de la Conavi o del Gobierno Federal.

Tratándose de conductas o hechos presuntamente constitutivos de delito cometidos entre particulares, que sean dados a conocer a la Conavi, se brindará a la persona denunciante la orientación señalada en el numeral Segundo Capítulo Sexto, en todo momento se dejarán a salvo los derechos de la Comisión para iniciar el procedimiento correspondiente ante la Autoridad competente.

## SEGUNDO. - TRATAMIENTO

Cuando se trate de alguna conducta señalada en los párrafos segundo y tercero del numeral anterior, sin que se cuente con elementos para acreditarlo, o de existirlos, no se aprecien logotipos, insignias, siglas o sellos oficiales de la Conavi/Sedatu que puedan afectar la imagen o los intereses de la Conavi, la SGAJST proporcionará información a la persona denunciante mediante el canal Conavi Denuncias de la aplicación WhatsApp.

Al momento de proporcionar la información a la Persona Denunciante, se promoverá la importancia de acudir ante la agencia del ministerio público más cercana a su domicilio a Denunciar los presuntos hechos constitutivos de delito, con la finalidad de que se sancionen a los responsables, debiendo presentar:

- Identificación oficial vigente.
- Descripción del tiempo, lugar y forma en que se llevaron a cabo los hechos que Denuncia.
- En su caso, los datos de identificación y localización de los presuntos responsables de los hechos que Denuncia.
- En caso de contar con testigos, señalar datos de contacto (Nombre completo, teléfono, correo electrónico, etc.).
- Cualquier otro dato o documento que se considere de utilidad para demostrar los hechos que Denuncia.

Tratándose de los supuestos señalados de los párrafos cuarto al sexto del numeral anterior, la SGAJST analizará el caso particular, y hará las gestiones correspondientes para integrar la Denuncia dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción, cuando las evidencias documentales con que se cuente, sea pertinente para acreditar los probables hechos constitutivos de delito, conforme a la normatividad aplicable y la presentará ante la Autoridad competente.

La SGAJST dará el seguimiento correspondiente, atendiendo y coadyuvando con la autoridad competente, para contar con los elementos necesarios, y en su caso, sean sancionadas las conductas de quien resulte responsable.





## TERCERO. - DEL CANAL CONAVI-DENUNCIAS

A través de la plataforma WhatsApp, Canal CONAVI-DENUNCIAS que es operada por la SGAJST, se recibirán únicamente aquellos casos en que presuntamente pueda configurarse alguno de los supuestos definidos en este Capítulo, con la finalidad de evitar un detrimento en el patrimonio de la población o la imagen e interés de la Conavi.

Por lo que, la SGAJST habiendo recibido la Denuncia por esta vía y siempre que se cuente con elementos mínimos para atenderla tales como:

- Nombre y domicilio del denunciante (opcional);
- Narración sucinta de los hechos que motivan la Denuncia, describiendo circunstancias de tiempo, modo y lugar;
- Nombre del o los probables responsables, así como, su media filiación, cuando se tenga conocimiento de ello;
- Datos de identificación de las redes sociales, o medios digitales que puedan encuadrarse en alguno de los supuestos de este capítulo;
- Pruebas que acrediten su dicho;

En caso de no contar con elementos suficientes para iniciar la Denuncia correspondiente, la SGAJST requerirá información al denunciante conforme al numeral Segundo del Capítulo sexto del presente Manual.

Ahora bien, una vez que se haya requerido a la Persona Denunciante mayores elementos que acrediten las manifestaciones que alude, la SGAJST integrará la Denuncia correspondiente conforme a la normatividad aplicable y la presentará ante la Autoridad competente, a fin de que ésta inicie las investigaciones conducentes, y en su caso, sean sancionadas las conductas de quien resulte responsable.

Cuando, los hechos Denunciados sean de acontecimiento futuro, la SGAJST deberá solicitar inmediatamente el apoyo de las autoridades de seguridad pública locales o federales, para que actúe ésta última en el ámbito de sus atribuciones y se evite el detrimento al patrimonio de la población, así como, la afectación a la imagen e intereses de la Comisión.

Ahora bien, para la debida atención a las Denuncias y a fin de evitar perjuicio entre la población o en la imagen e intereses de la Conavi, se deberá difundir entre los servidores públicos o colaboradores Conavi, el Protocolo de actuación que es parte integrante del presente como Anexo.

## CUARTO. - CUESTIONES NO PREVISTAS

Aquellas cuestiones no previstas en el presente Manual serán subsanadas o atendidas conforme a la LFPA, CFPC, Reglas de Operación y demás disposiciones aplicables.

## II. CONSIDERACIONES FINALES

### II.I TRANSITORIOS

**PRIMERO.** - El presente Manual, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional de Vivienda.





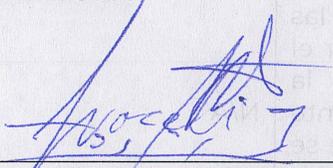
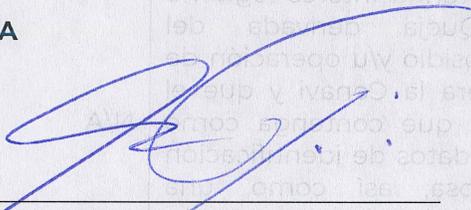
**SEGUNDO.** - Es facultad de la SGAJST interpretar el presente Manual, así como, resolver los aspectos no considerados en ellos.

**II.II AUTORIZACIÓN**

Las modificaciones al presente proceso fueron aprobadas por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, mediante Acuerdo número COMERI-015-2ORD-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 de la Comisión Nacional de Vivienda, celebrada el 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.

<p><b>ELABORA</b></p>  <p><b>Lic. Laura Araceli Rojas Ortega</b> Subdirectora de lo Contencioso</p>	<p><b>REvisa</b></p>  <p><b>Lic. Mayra Elizabeth Samperio Sánchez</b> Directora de Procedimientos Jurídicos y Transparencia</p>
<p><b>AUTORIZA</b></p>  <p><b>Lic. David May Flores</b> Subdirector General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico</p>	





### III. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN NO	FECHA DE EMISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO
1	21-01-2022	Modificaciones en los numerales en todo el contenido del documento y diversas adiciones en cuanto a las amonestaciones y sanciones derivados de los incumplimientos de los Prestadores de Servicios.	Adecuación y Revisión del Proceso para sancionar los incumplimientos

### IV. PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

No.	Unidad Administrativa	Descripción de Actividad	Documento que se emite
<b>RECEPCIÓN</b>			
1	Unidades Administrativas	Serán recibidas las Quejas, Incumplimientos o Denuncias que sean presentadas por las personas beneficiarias, denunciantes y/o por el personal o colaboradores externos de la Comisión y Prestadores de Servicio mediante escrito libre, formularios o herramientas que se determinen y sean ingresadas por alguna de las diversas vías de comunicación con que cuenta la Conavi	N/A
<b>ADMISIÓN</b>			
2	Unidades Administrativas	Verifica que el asunto sea competencia de la Conavi, que la Persona tenga interés legítimo para efectuar la Queja derivada del otorgamiento de un subsidio y/u operación de los Programas que opera la Conavi y que el escrito libre, formulario que contenga como elementos mínimos los datos de identificación de la Persona Quejosa, así como, una descripción de la irregularidad de que se Queja, señalando circunstancias de tiempo, modo y lugar.	N/A
3	Unidades Administrativas	En caso de que no sea competencia se informa a la Persona Quejosa por el mismo medio en que se recibió la Queja, dentro del plazo de 5 días hábiles	N/A
4	Dirección de Atención Ciudadana	Una vez precisada que la Queja es competencia de la Conavi, la Unidad Administrativa que conozca de ella, la remitirá a la DAC para su admisión y registro en la Base Única de Quejas.	Oficio





No.	Unidad Administrativa	Descripción de Actividad	Documento que se emite
5	Dirección de Atención Ciudadana	Determina la procedencia de la Queja y la Registrar en base única de Quejas.	N/A
6	Dirección de Atención Ciudadana	Si la información es insuficiente o incompleta se solicita a la Persona Quejosa, por el mismo medio en que se recibió la Queja , proporcione la información complementaria, en un término de 5 días hábiles.	N/A
7	Dirección de Atención Ciudadana	Si se proporciona la información complementaria, se continua el proceso, de lo contrario se deshecha la Queja.	N/A
8	Dirección de Atención Ciudadana	Canaliza a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico, para su atención de las Quejas procedentes, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su admisión, remitiendo la información y documentación de la Queja para la integración del expediente respectivo.	Documentación de la Queja o Denuncia.
9	Colaboradores de la Conavi en territorio, alguna de las Unidades Administrativas de la Comisión o Prestadores de Servicio	Tomarán conocimiento de los incumplimientos, en la aplicación del subsidio, y lo documentarán a través de la elaboración de actas circunstanciadas, notas informativas, reportes fotográficos o cualquier otra evidencia que soporte las irregularidades.	Actas circunstanciadas, notas informativas, reportes fotográficos o cualquier otra evidencia que soporte las irregularidades
10	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico	El personal y/o colaboradores externos de la Comisión y Prestadores de Servicio registrados en el padrón de la Comisión, que conozcan del incumplimiento, deberán remitir mediante oficio a la SGAJST , la documentación que lo respalde.	Oficio
11	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico	Una vez admitido el Incumplimiento por la SGAJST , esta dará vista a la DAC, para su registro en la Base Única de Quejas, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.	Oficio
<b>ATENCIÓN INICIAL</b>			
12	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico	Recibe las Quejas o Incumplimientos y asigna un número consecutivo.	Expediente
13	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico	Se informa a la Dirección de Cooperación y Evaluación Técnica, las Quejas e Incumplimientos relacionados directamente con el desempeño de Prestadores de Servicios.	Correo Electrónico

*(Handwritten blue ink marks: a large scribble, an 'X', and a '9')*





No.	Unidad Administrativa	Descripción de Actividad	Documento que se emite
<b>QUEJAS EN CONTRA DE PRESTADORES DE SERVICIOS Y ENTIDADES EJECUTORAS</b>			
14	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico	Tratándose de Quejas en contra de Prestadores de Servicios, se informa mediante correo electrónico a las Unidades Administrativas y al Prestador de Servicios o Entidad Ejecutora a la cual se le atribuyen las imputaciones, para que en un plazo de 5 días hábiles remitan respectivamente, información con la que cuenten y las evidencias documentales para desvirtuar las imputaciones realizadas por el quejoso.	Correo electrónico.
15	Unidades Administrativas de la CONAVI y Prestadores de Servicio	Remiten a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico, la información de la atención brindada a la Queja que le fue canalizada, así como la información y evidencia documental respectiva.	Expediente y evidencia documental
16	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico	Una vez recibida la información, se cita dentro de los 5 días hábiles siguientes, a una reunión de trabajo con la participación de las Unidades Administrativas que intervengan en los procedimientos relacionados con la Queja, presentando el expediente para proponer la atención en cada caso.	N/A
17	Unidades Administrativas a través de las cuales ingreso la Queja	Analizan en reunión de trabajo, los elementos documentales de cada una de las Quejas y se elabora una Minuta donde asientan los resultados de la valoración de las Quejas.	Minuta de Trabajo
18	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico	Una vez firmada la Minuta de trabajo, en la que conste el resultado de la valoración de las Quejas, elabora la propuesta de Informe de Resultados dentro del plazo de 5 días hábiles.	Informe de resultados.
19	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico	En el caso que el Prestador de Servicios no atienda el primer requerimiento de información para la solventación o haciéndolo, remita información insuficiente, se solicita que en un término de 5 días hábiles realice las manifestaciones pertinentes o envíe la documentación faltante para desvirtuar la Queja, con el apercibimiento que, de no hacerlo, se tendrá por aceptada la Queja señalada y se procederá a la aplicación de la sanción correspondiente.	Notificación
20	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico	Da a conocer la propuesta de Informe de Resultados a la DCET dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se tenga el Informe de Resultados debidamente firmado, con el	Oficio.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



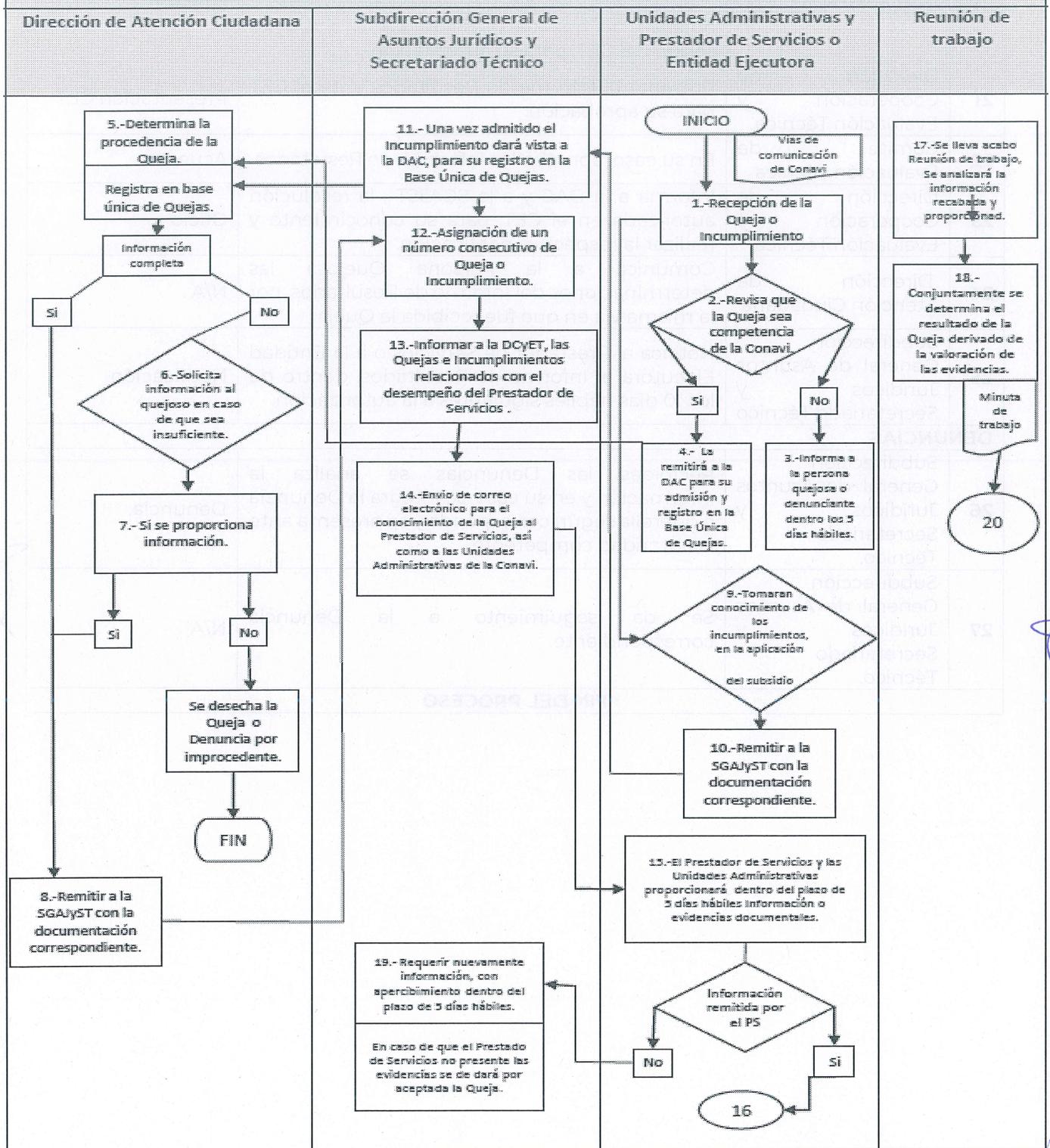


No.	Unidad Administrativa	Descripción de Actividad	Documento que se emite
		objetivo de que se presente en la siguiente sesión del CET, para su autorización.	
21	Dirección de Cooperación y Evaluación Técnica	Presenta el Informe de Resultados ante el CET para su aprobación.	Presentación CET
22	Comité de Evaluación Técnica	En su caso, aprueba los Informes de Resultados.	Acuerdo
23	Dirección de Cooperación y Evaluación Técnica	Informa a la DAC y a la SGAJST, la resolución autorizada en el CET, para su conocimiento y realizar la respectiva notificación.	Oficio
24	Dirección de Atención Ciudadana	Comunica a la Persona Quejosa las determinaciones del Informe de Resultados, por la misma vía en que fue recibida la Queja.	N/A
25	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico	Notifica al Prestador de Servicios o a la Entidad Ejecutora el Informe de Resultados, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la autorización.	Notificación
<b>DENUNCIAS</b>			
26	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico.	Recibidas las Denuncias se analiza la información y en su caso, se integra la Denuncia o querrela según corresponda y se presenta ante la autoridad competente.	Denuncia.
27	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico.	Se da seguimiento a la Denuncia correspondiente.	N/A
<b>FIN DEL PROCESO</b>			





## DIAGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS



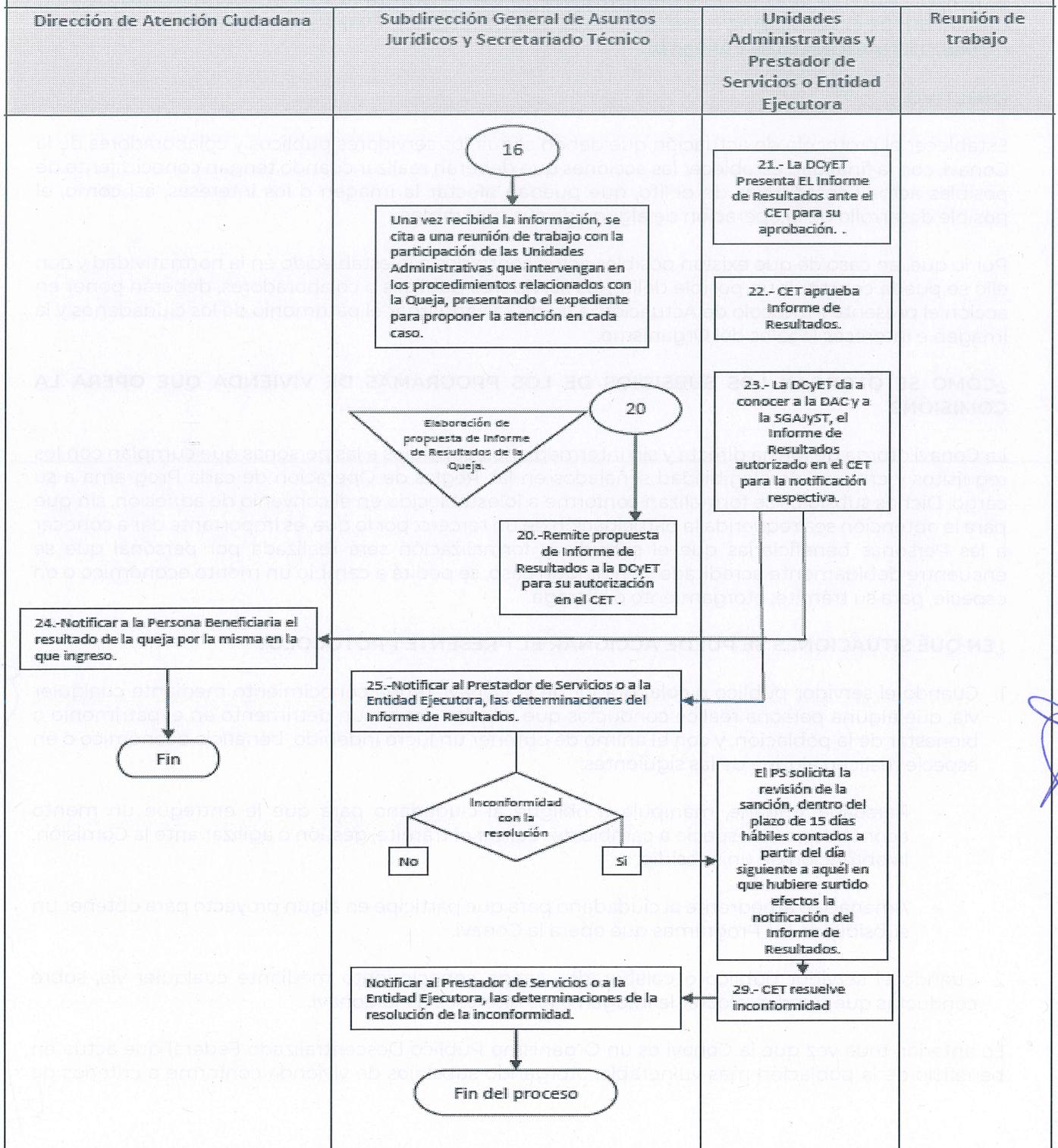
*Handwritten signature and initials in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*





## PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*





**V. ANEXO. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE HECHOS QUE AFECTEN EL PATRIMONIO DE LOS CIUDADANOS O PERSONAS BENEFICIARIAS, EXPONIENDO LA IMAGEN O LOS INTERESES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA.**

**OBJETIVO**

Establecer el protocolo de actuación que deben seguir los servidores públicos y colaboradores de la Conavi, con la finalidad establecer las acciones que deberán realizar cuando tengan conocimiento de posibles actos constitutivos de delito, que puedan afectar la imagen o los intereses, así como, el posible desarrollo de la operación de alguno de sus programas.

Por lo que, en caso de que existan posibles actos contrarios a lo establecido en la normatividad y con ello se pueda constituir un posible delito, los servidores públicos o colaboradores, deberán poner en acción el presente Protocolo de Actuación, a fin de salvaguardar el patrimonio de los ciudadanos y la imagen e intereses legales del Organismo.

**¿CÓMO SE OTORGAN LOS SUBSIDIOS DE LOS PROGRAMAS DE VIVIENDA QUE OPERA LA COMISIÓN?**

La Conavi otorga de forma directa y sin intermediarios, subsidios a las personas que cumplan con los requisitos y criterios de elegibilidad señalados en las Reglas de Operación de cada Programa a su cargo. Dichos subsidios se formalizan conforme a lo establecido en el convenio de adhesión, sin que para la obtención sea requerida la participación de un tercero, por lo que, es importante dar a conocer a las Personas beneficiarias que el subsidio y formalización será realizada por personal que se encuentre debidamente acreditada y en ningún caso, se pedirá a cambio un monto económico o en especie, para su trámite, otorgamiento o entrega.

**¿EN QUÉ SITUACIONES SE PUEDE ACCIONAR EL PRESENTE PROTOCOLO?**

1. Cuando el servidor público o colaborador de la Conavi, tenga conocimiento mediante cualquier vía, que alguna persona realice conductas que puedan causar un detrimento en el patrimonio o bienestar de la población, y con el ánimo de obtener un lucro indebido, beneficio económico o en especie realicen alguna de las siguientes:
  - Persuada, engañe, manipule u obligue al ciudadano para que le entregue un monto económico o en especie a cambio de realizar el trámite, gestión o agilizar ante la Comisión, la obtención de un subsidio.
  - Amenace o amedrente al ciudadano para que participe en algún proyecto para obtener un subsidio de los Programas que opera la Conavi.
2. Cuando el servidor público o colaborador, tenga conocimiento mediante cualquier vía, sobre conductas que puedan afectar la imagen o los intereses de la Conavi.

Lo anterior, toda vez que la Conavi es un Organismo Público Descentralizado Federal que actúa en beneficio de la población más vulnerable, otorgando subsidios de vivienda conforme a criterios de

*Handwritten blue scribbles and a star-like mark.*

*Handwritten blue mark.*





elegibilidad previamente establecidos y de forma gratuita, en atención a las Reglas de Operación de cada uno de los Programas que tiene a su cargo.

Asimismo, para el ejercicio de funciones, el personal o colaboradores deben actuar ante la población siguiendo principios rectores de servicio público, ética y transparencia, así como, un permanente compromiso para mejorar las condiciones de vida y asegurar el otorgamiento de una vivienda adecuada para la población.

Por lo anterior, se causa una afectación de forma directa, cuando:

- Cualquier persona, que se ostente como servidor público, trabajador o colaborador; o bien, que actúen como miembro o a nombre de alguna organización, asociación, fundación o cualquier otra figura, con el ánimo de obtener un lucro indebido, beneficio económico o en especie, realice alguna de las conductas señaladas en el numeral 2 de este apartado.
- Se identifiquen como servidores públicos, trabajadores o colaboradores, usando gafetes, credenciales, oficios, nombramientos, entre otros documentos, que contengan elementos de identificación oficial de la Conavi.
- Se falsifiquen, reproduzcan o apliquen logotipos, insignias, siglas o sellos oficiales de la CONAVI/SEDATU, sin la debida autorización de ésta y para fines distintos a los establecidos en los Programas que opera la Conavi.
- Se haga uso de documentos, medios impresos de comunicación, páginas web, redes sociales no oficiales en las que persuada, engañe o manipule a los ciudadanos simulando pertenecer, actuar en nombre y representación de la Conavi, empleando gráficos, colores o modelos exclusivos del Gobierno Federal.

Cabe señalar que el presente protocolo de actuación es aplicable en todos los casos, sin importar si quien comete los actos presuntamente delictivos es funcionario o servidor público, o bien, se ostenta como tal sin serlo.

## ¿CÓMO ACTUAR EN CASO DE TENER CONOCIMIENTO DE UNA CONDUCTA PRESUNTAMENTE DELICTIVA?

Una vez que se tenga conocimiento sobre alguna de las conductas que pueden accionar el presente protocolo, el servidor público o colaborador, deberá actuar atendiendo la situación particular conforme a los siguiente:

Contactar al denunciante, para obtener datos de identificación (nombre, teléfono o domicilio de localización y descripción detallada de los hechos que afectan a la ciudadanía o la imagen e intereses de la Conavi, incluyendo una descripción física de quien realiza las conductas, así como, circunstancias de tiempo, modo y lugar).

Recabar la mayor cantidad de elementos que prueben los hechos o actos Denunciados, a fin de integrar el expediente respectivo, y estar en posibilidad de realizar lo conducente.





Informar a la Unidad Jurídica de la Conavi sobre las Denuncias realizadas, para que se proporcione asesoría a los ciudadanos mediante el canal Conavi DENUNCIAS de la aplicación WhatsApp, o se brinde la información correspondiente al servidor público o colaborador, debiendo a su vez transmitirla al denunciante; así como, realizar las acciones legales conducentes; lo anterior, en atención a lo siguiente:

Se brindará orientación a los ciudadanos, cuando el denunciante refiera que le ofrecieron el trámite, gestión u otorgamiento de subsidios de los programas a cargo de la Conavi, sin que cuente con elementos para acreditarlo, o de existirlos, no se aprecien logotipos, insignias, siglas o sellos oficiales de la CONAVI/SEDATU, que puedan afectar la imagen o los intereses del Organismo.

Dicha asesoría, consistirá en promover entre los afectados, la importancia de acudir ante la Agencia del Ministerio Público más cercana a su domicilio, a Denunciar los presuntos hechos constitutivos de delito, con la finalidad de que sean sancionados los responsables.

Debiendo informar el servidor público o colaborador Conavi, que para la presentación de la Denuncia que en su caso realicen, deberán exhibir e indicar ante la autoridad correspondiente, lo siguiente:

- Identificación oficial vigente.
- Descripción del tiempo, lugar y forma en que se llevaron a cabo los hechos que Denuncia.
- En su caso, los datos de identificación y localización de los presuntos responsables de los hechos que Denuncia.
- En caso de contar con testigos, señalar datos de contacto (Nombre completo, teléfono, correo electrónico, etc.).
- Cualquier otro dato o documento que se considere de utilidad para demostrar los hechos que Denuncia.

Se iniciarán acciones legales de forma inmediata, por parte de la Unidad Jurídica, siempre que se afecten la imagen o los intereses de la Conavi, de acuerdo con alguno de los supuestos mencionados en el numeral 2 del apartado anterior, y se cuente con los elementos que lo acrediten.

En caso de conocer que en un futuro se realizaran hechos que podrían afectar la imagen o los intereses de la Conavi, deberá solicitarse inmediatamente el apoyo de las autoridades de seguridad pública locales o federales, según sea el caso, para que aseguren y remitan ante la autoridad competente, a la o las personas involucradas y se evite el detrimento en el patrimonio de la población.

El servidor público o colaborador que se encuentre en oficinas centrales o en territorio y haya sido contacto con el ciudadano que Denuncia, deberá colaborar recabando la información respectiva para la debida integración de la Denuncia que, en su caso, se presente ante las autoridades competentes, así como, brindar el apoyo necesario durante la investigación de los hechos.

## **¿CÓMO SE DEBE ACTUAR CUANDO LOS HECHOS QUE SE DENUNCIAN SON COMETIDOS POR UN FUNCIONARIO, SERVIDOR PÚBLICO O COLABORADOR DE LA CONAVI?**

Cuando de las Denuncias se advierta que alguna de las situaciones que pueden accionar el presente protocolo, sea cometido por un funcionario o servidor público, así como, colaborador, se deberá informar al Titular de la Unidad Administrativa de adscripción, los hechos materia de la Denuncia.





para que, a su vez, sean proporcionados los elementos suficientes a la Unidad Jurídica a fin de que ésta, brinde el acompañamiento necesario para Denunciar ante el Órgano Interno de Control en la Conavi, así como, realizar las acciones legales conducentes ante las autoridades competentes.

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten mark]*  
*[Handwritten mark]*



