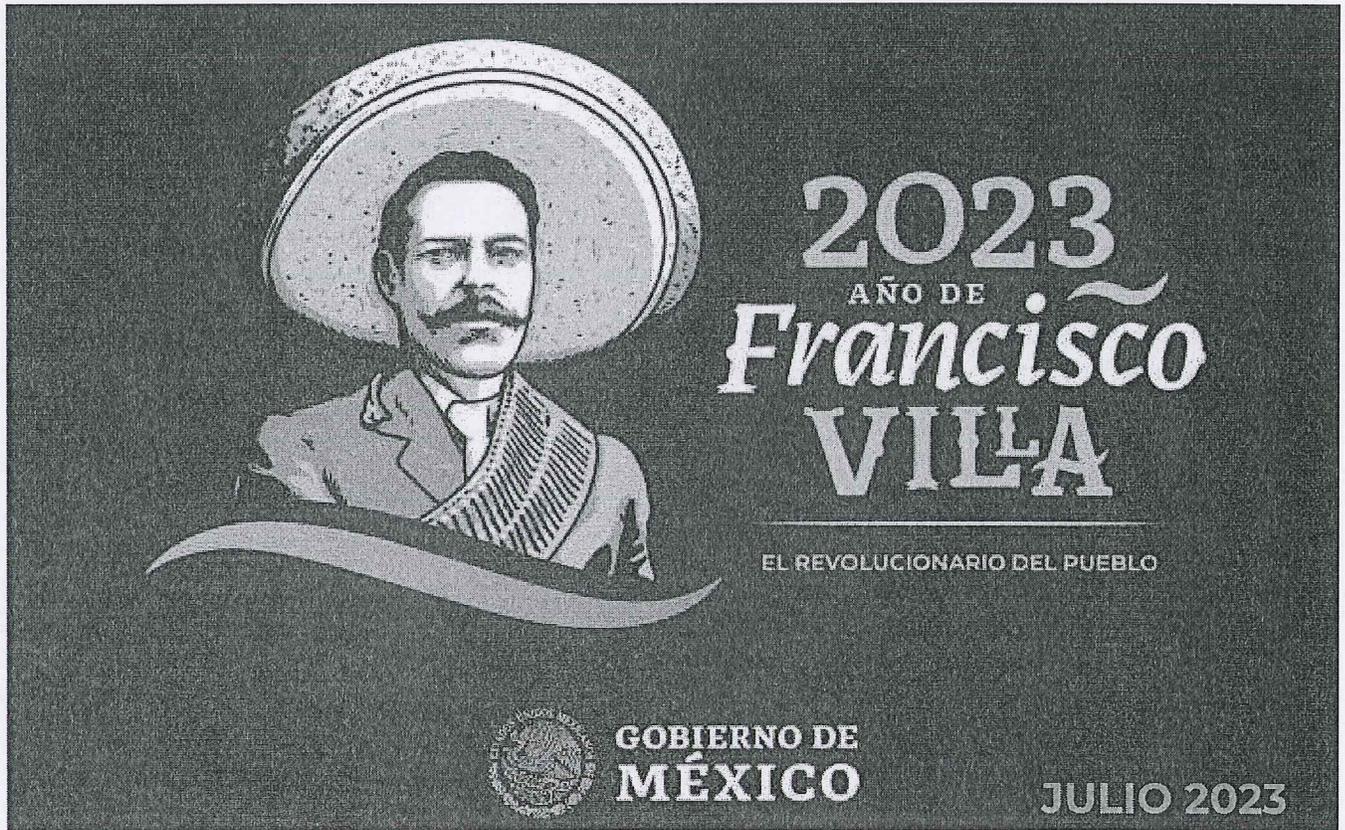




# Lineamientos de la Atención Ciudadana en la Comisión Nacional de Vivienda



*Handwritten blue ink marks, including a large 'X' and several scribbles.*





## 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.

### I.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.

### I.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.

<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.





- 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.

### I.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.

### I.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.

### 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:

**Captación de demanda de subsidios:** Recepción y registro de solicitudes o peticiones ciudadanas presentadas de forma individual y directa a través de los canales institucionales establecidos para tal efecto, así como aquella presentada de forma colectiva por entes públicos o privados, quienes en representación de la ciudadanía, buscan obtener subsidios de vivienda. Además de aquella identificada en zonas territoriales determinadas o para grupos poblacionales específicos, establecida por la propia Comisión, su cabeza de sector o por la Presidencia de México.

**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.

**CURP:** Clave Única de Registro de Población, la cual consiste en una secuencia alfanumérica de 18 caracteres, y que se asigna de forma individual a las y los mexicanos y a las y los extranjeros que se encuentren con una condición de estancia regular en el país.

**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 involucradas 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>

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





**Ente público:** Los Poderes Legislativo y Judicial, los órganos constitucionales autónomos, las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y sus homólogos de las entidades federativas, los municipios y alcaldías de la Ciudad de México y sus dependencias y entidades, las fiscalías o procuradurías locales, los órganos jurisdiccionales que no formen parte de los poderes judiciales, las Empresas productivas del Estado, así como cualquier otro ente sobre el que tenga control cualquiera de los poderes y órganos públicos citados de los tres órdenes de gobierno;

**Ente privado:** Conjunto de individuos u organizaciones cuya titularidad no corresponde al Estado.

**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.

**Manual de Organización:** Manual de Organización de 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>

**Portal ciudadano:** Módulo del Sistema Integral de Aplicativos Móviles Conavi, a través del cual se recibe y registra la demanda ciudadana: solicitudes de subsidio, solicitudes de información, quejas y denuncias, relacionadas con los Programas que opera la Conavi.

**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.

**Solicitud de información:** Dudas o inquietudes presentada por la ciudadanía relacionadas con los Programas que opera la Conavi, recibidas a través de los medios que determina la Comisión, mediante la que se pretende obtener una respuesta o solución a la manifestación de la persona peticionaria.

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





**Solicitud de subsidio:** Manifestación recibida por los medios que determine la Comisión, presentada por la ciudadanía, entes públicos o privados, mediante la que se pretende obtener uno o más de un subsidio de vivienda en el marco de los Programas a cargo de la Conavi.

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

### Acrónimos

<b>Comeri</b>	<b>Comité de Mejora Regulatoria Interna</b>
<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>SGOS</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>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

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





## I. CAPÍTULO. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### PRIMERO. – RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN

Conforme al Manual de Organización y Reglas de Operación, la DAC recibe la demanda ciudadana que presenten las personas físicas o morales a través de los medios institucionales establecidos. Durante la recepción podrá brindar la orientación ciudadana que corresponda de acuerdo con el tipo de manifestación que presente la ciudadanía.

La DAC es el primer contacto y área vinculante entre las Unidades Administrativas de la Conavi y la ciudadanía, sin embargo, cualquier área deberá actuar con respeto, dignidad, probidad, honestidad y transparencia al brindar atención a las personas.

### SEGUNDO. – TIPOS DE MANIFESTACIÓN

Las manifestaciones que se reciben en la Comisión a través de los canales institucionales a cargo de la Dirección de Atención Ciudadana, se clasificarán para su registro en:

1. Solicitud de subsidio
2. Solicitud de información
3. Queja y/o Denuncia

### TERCERO. – MEDIOS INSTITUCIONALES DE CONTACTO

Con el objetivo de generar un diálogo cercano con la ciudadanía en temas relacionados con la Conavi, se brindará orientación a través de los siguientes medios de comunicación:

- a) Correo electrónico [atencionciudadana@conavi.gob.mx](mailto:atencionciudadana@conavi.gob.mx)
- b) Teléfono 55 9138 9991 opción 1
- c) WhatsApp "Conavi te Atiende"
- d) Portal Ciudadano
- e) WhatsApp "Conavi Denuncia"
- f) Redes sociales oficiales

Ahora bien, la Dirección de Atención Ciudadana será la responsable de coordinar los mecanismos que generen la vinculación institucional con la ciudadanía, estableciendo canales eficientes para la captación de la demanda ciudadana y atención a personas beneficiarias, en temas vinculados con los programas a cargo de la Conavi:

- 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) WhatsApp "Conavi te Atiende"
- e) Portal Ciudadano
- f) Sistema Integral de Atención Ciudadana de Presidencia (SIDAC).

Además de los canales mencionados, se podrá brindar información presencial en las instalaciones de la Conavi o en los territorios en los que se ejecuten los Programas, cuando así se requiera.



**II. CAPÍTULO. PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**PRIMERO. – REGISTROS EFECTIVOS.**

Al momento de recibir alguna manifestación de la ciudadanía o personas beneficiarias, el personal de la DAC se conducirá considerando el protocolo de actuación que se encuentra anexo a los presentes Lineamientos, cuya finalidad es brindar atención adecuada y recabar los datos e información necesaria para conocer claramente el motivo de la comunicación, lo que permitirá contar con registros completos que permitan el análisis y procesamiento de la información.

Previo al registro de la manifestación, se revisará que los asuntos sean competencia de la Conavi, en caso de no serlo, se informará a la persona, a fin de que acuda a la institución correspondiente.

Para su registro, las solicitudes de subsidio, podrán clasificarse en individuales o colectivas, considerándose como registro efectivo al contar con la siguiente información:

Datos requeridos	Individual	Colectiva
Fecha de solicitud	*	*
Nombre de quien canaliza		*
Ente público o privado		*
Cargo		*
CURP	*	*
Nombre(s)	*	
Apellido 1	*	
Apellido 2	*	
Entidad	*	*
Municipio	*	*
Localidad	*	
Domicilio	*	
Código postal	*	
Teléfono	*	*
Correo electrónico	*	*
Descripción de la solicitud	*	*
Programa	*	*
Esquema		*

Para el caso de las solicitudes de subsidio que se presenten de forma colectiva, se brindará información relativa a los Programas y sus procesos operativos, de forma escrita o bien, en reunión presencial o remota.

Tratándose de solicitudes de subsidio en el esquema de cofinanciamiento con y sin crédito, se solicitará al peticionario integrar la información que permita definir la priorización de la solicitud conforme a lo siguiente: tipo de población a atender, monto de subsidio, número de acciones y, en su caso, las aportaciones propuestas a integrar para la ejecución del subsidio federal.





En el caso de **solicitudes de información**, se deberá contar como mínimo con los siguientes datos:

- Nombre completo
- CURP (en caso de tratarse de persona beneficiaria)
- Entidad
- Municipio
- Localidad
- Descripción de la información que requiere
- Número de Contacto
- Saber si pertenece a algún Comité de Contraloría Social

En el caso de **quejas y/o denuncias**, se deberá contar como mínimo con los siguientes datos:

- Nombre completo
- CURP (en caso de tratarse de persona beneficiaria)
- Entidad
- Municipio
- Localidad
- Descripción del hecho presuntamente irregular, manifestando el nombre(s) de quienes intervinieron
- Envío de evidencia documental, tratándose de hechos que afecten los intereses o imagen de la Conavi (opcional)
- Número de contacto

Toda manifestación que cuente con la información mínima requerida, será registrada y enviada al área correspondiente para su análisis y procesamiento.

De no contar con la información suficiente para el registro efectivo y en los casos que existan datos de contacto de la persona solicitante, quejosa o denunciante, se establecerá comunicación para complementar la información mínima requerida. Sin embargo, una vez agotada la comunicación y de no obtener la información complementaria, se registrará la petición con los datos disponibles, imposibilitando su canalización al área responsable.

## SEGUNDO. – PROCESAMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE SUBSIDIO.

Una vez que se cuente con los datos completos se realizará el registro de la solicitud en la plataforma del Módulo del Sistema Integral de Aplicativos Móviles Conavi, "Portal Ciudadano", o bien, en la herramienta que se determine para registro.

Realizado el registro efectivo de la solicitud, se brindará respuesta a la persona peticionaria, en un plazo no mayor a 20 días hábiles, con excepción de aquellos casos en que se otorgue una respuesta inmediata.

Una vez realizado el registro efectivo de la demanda de subsidio recibida a través de los canales institucionales a cargo de la DAC, ésta será canalizada a la SGOS en un plazo no mayor de 10 días hábiles, para que, en el ámbito de sus atribuciones, sea analizada para su posible incorporación a los programas a su cargo.

Para el caso de las solicitudes que presumiblemente se relacionen con el esquema de cofinanciamiento con y sin crédito, además de ser canalizadas a la SGOS, se enviarán a la SGAF, mediante copia de conocimiento.





Lo anterior, con el objetivo de que en el ámbito de sus atribuciones se determine la procedencia del otorgamiento del subsidio.

La SGOS deberán informar a la DAC sobre el tratamiento o atención que se brindará a las personas peticionarias.

### **TERCERO. – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.**

En las manifestaciones relacionadas con los Programas que opera la Conavi, la DAC deberá consultar la CURP en la herramienta de Consulta Histórica del Portal Ciudadano, para verificar si se trata de persona beneficiaria o bien, de no ser persona beneficiaria presenta alguna situación relacionada con los Programas.

Confirmando lo anterior, se registrará la solicitud y será enviada a través de correo electrónico a la Dirección de Enlace Operativo con Territorio o área responsable del tema del que se trate, en el término de 10 días hábiles siguientes de su registro efectivo, con la finalidad de que se analice la solicitud y se proporcione dentro de los 10 días hábiles siguientes, la respuesta que deba ser comunicada a la persona solicitante.

En caso de que no se reciba respuesta en el plazo establecido, se enviará un correo electrónico recordatorio, con la finalidad de que se atienda la solicitud de información en un término no mayor a 5 días hábiles.

Una vez recibidas las respuestas se deberá verificar que estas atiendan las manifestaciones realizadas por las personas solicitantes, en caso de detectar la falta de correspondencia, se remitirán nuevamente al área responsable para que, en un término de 5 días hábiles, se brinde la información correcta y suficiente.

Las respuestas que tengan correspondencia y se encuentren completas, se harán de conocimiento de la persona solicitante dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción, mediante los canales de comunicación institucionales.

### **CUARTO. – QUEJAS Y DENUNCIAS.**

En las manifestaciones relacionadas con alguna presunta situación irregular, la DAC analizará que sea competencia de la Conavi y se registrarán aquellas que cuenten con la información requerida, en apego a lo señalado en el Capítulo SEGUNDO numeral Primero.

En caso de no contar con la información, la DAC requerirá los datos faltantes a la persona quejosa o denunciante dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir de la recepción, informando que, en caso de no proporcionarla, la queja o denuncia no podrá ser tramitada, atendiendo lo dispuesto en el Manual para la Atención de Quejas y Denuncias recibidas en la Comisión Nacional de Vivienda.

Si la manifestación cuenta con la información requerida, la DAC canalizará mediante oficio a la SGAJST, el registro de la queja y/o denuncia, así como copia de los documentos recibidos cuando corresponda, a fin de que lleve a cabo el procedimiento establecido en el Manual respectivo.

La DAC podrá participar en las reuniones convocadas por la SGAJST para la atención de quejas y su intervención será conforme al alcance de sus atribuciones.



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

En los casos en que, del análisis de la información recibida en la DAC, se desprenda que se trata de un presunto fraude, se hará de conocimiento de la persona, la canalización de su manifestación a la SGAJST, así como el número de "Conavi Denuncia" 55 8563 4924, a través del cual podrá recibir orientación jurídica.

### III. CONSIDERACIONES FINALES

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** - Las modificaciones a los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional de Vivienda.

**SEGUNDO.** - 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.

**TERCERO.** - Los presentes Lineamientos se armonizarán a las actualizaciones de los Lineamientos o Manuales específicos con los que sean vinculatorios, una vez que éstos sean publicados en la Normateca Interna de la Comisión Nacional de Vivienda.

#### AUTORIZACIÓN

Los presentes Lineamientos fueron aprobados por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, mediante Acuerdo número COMERI-007-3ORD-13072023, de la 3ra Sesión Ordinaria, celebrada el 13 de julio de 2023.

Asimismo, la emisión del presente instrumento se autoriza mediante Acuerdo número JG-70-270723-1024, de la 70va Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno, celebrada el 27 de julio de 2023. 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: 28 de julio de 2023.

ELABORA

LCDA. LUZ EVELIA SÁNCHEZ BOLAÑOS  
SUBDIRECTORA DE CONTRALORÍA SOCIAL

REVISÓ

LCDA. ADRIANA LEYVA VALDEZ  
DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA





**DESARROLLO TERRITORIAL**

SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO



**CONAVI**

COMISIÓN NACIONAL  
DE VIVIENDA

AUTORIZA

---

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



**2023**  
AÑO DE  
**Francisco**  
**VILLA**

EL GOBIERNO FEDERAL





**ANEXO ÚNICO.**

**PROTOCOLO ATENCIÓN CIUDADANA**

El contacto con la ciudadanía crea una imagen y opinión sobre la institución y sobre ti mismo. Te invitamos a aplicar este Protocolo y, con ello, fortalecer tu rol como servidor(a) público(a).

**1. Sé ético en todo momento y circunstancia.**

¡Tú representas a la Conavi!

Respetar y facilitar el ejercicio de derechos de la ciudadanía y apóyales con sus trámites y obligaciones.

Ajusta tu desempeño a la ética y a la normatividad establecida.

En todo momento debes proporcionar un trato eficiente y amable otorgando orientación para resolver las dudas o inquietudes de la ciudadanía en las manifestaciones que presenta ante la Conavi.

**2. Saluda, identifícate y despídete.**

Saludar amablemente es la primera muestra de cortesía y respeto que perciben de ti.

Presentarte es un acto de responsabilidad y una actitud que propicia la rendición de cuentas.

Despedirse amablemente y preguntar si puedes apoyar en algo más proporciona satisfacción en la ciudadanía.

**3. Facilita el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, así como el cumplimiento de sus obligaciones.**

Conoce y transmite claramente el proceso y los requisitos completos de las consultas, trámites y servicios que son responsabilidad de la Conavi. Brinda la información que se requiera sobre requisitos, etapas de los procesos, tiempos estimados, datos de contacto y todos aquellos que se requieran para brindar una orientación integral.

**4. Supera las expectativas.**

Enfócate en las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Otorga un trato empático, especialmente cuando llegue alguien con una actitud negativa o predispuesta.

**5. Concilia, conduce las discusiones a soluciones satisfactorias.**

Escuchar es un elemento clave. Entiende ¿qué necesita la persona que atiendes? No se trata de dar siempre la razón, se trata de que el servicio público esté orientado a soluciones y respuestas.

**6. Aclara dudas o información errónea.**

Da certeza de que le ayudarás a resolver su requerimiento o inquietud y proporcionar toda la información veraz y clara que requiera sobre los Programas a cargo de la Conavi.

**7. Si generas expectativas, cúmplelas.**

Si durante la atención que brindaste ofreciste resolver o aclarar alguna situación en determinado tiempo, cúmplelo. De lo contrario generarás pérdida de credibilidad y una percepción negativa.

**8. Valora el tiempo**

Otorga el servicio de manera ágil y aclara el proceso del trámite. Las personas deben tener claridad sobre los pasos, circunstancias y tiempos para el trámite que realizan.



