



Desarrollo Territorial
Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano



Conavi
Comisión Nacional de Vivienda



LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS ENTIDADES EJECUTORAS ADHERIDAS AL PROGRAMA DE VIVIENDA SOCIAL



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Julio 2025



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Heroica Escuela Naval Militar No. 669, piso 2 y 3, Col Presidentes Ejidales 1ra Sección,
Alcaldía Coyoacán, C.P. 04470, Ciudad de México, Teléfono: 55.9138.9991

www.gob.mx/conavi



CONTENIDO

I. CONSIDERANDOS	3
II. OBJETIVO	4
III. MARCO JURÍDICO	4
IV. REFERENCIAS	5
V. ALCANCE	5
VI. GLOSARIO	5
VII. ASPECTOS Y CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	12
VII.1 Entidades Ejecutoras sujetas a la Evaluación del Desempeño y periodo de la evaluación	12
VII.2 Aspectos para la Evaluación del Desempeño	13
VII.3 Composición de la Evaluación del Desempeño a las Entidades Ejecutoras	15
VII.4 De la calificación obtenida en la EDD-EE	17
VII.5 Del Cuestionario de término de la intervención habitacional y su aplicación a las PB	18
VII.6 De los plazos, informes y áreas responsables de proporcionarlos	19
VII.7 Procesamiento de los resultados	19
VII.8 De la Calificación Obtenida en la Evaluación del Desempeño	20
VII.9 Inconformidades por parte de las EE de la Evaluación del Desempeño	21
VIII. ANEXOS	22
IX. TRANSPARENCIA	38
X. CONSIDERACIONES FINALES	38
X.1 Transitorios	38
X.2 Autorización	39
XI. Bitácora de cambios	40





I. CONSIDERANDOS

En apego a lo establecido en las *Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social* vigentes, al *Manual de Operación del Programa de Vivienda Social en el Esquema de Cofinanciamiento con Crédito*, así como en consonancia con la misión institucional para asegurar que las personas ejerzan el derecho humano a una vivienda adecuada, a través del diseño, coordinación y ejecución de los programas del gobierno de México, con el acompañamiento de personas especialistas calificadas, priorizando a la población en situación de pobreza, marginación, riesgo y vulnerabilidad, bajo los principios de transparencia, eficacia y eficiencia; se emiten los Lineamientos para la Evaluación del Desempeño de las Entidades Ejecutoras Adheridas al Programa de Vivienda Social.

El seguimiento, evaluación y supervisión de las actividades desempeñadas por las Entidades Ejecutoras (EE) adheridas al Programa de Vivienda Social, respecto a la aplicación de los subsidios que ejecuta la Comisión Nacional de Vivienda (Conavi), a través de evaluaciones de desempeño, se encuentra fundamentado en la fracción V del artículo 75 de la *Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria*, que a la letra dice:

"(...)

V. Incorporar mecanismos periódicos de seguimiento, supervisión y evaluación que permitan ajustar las modalidades de su operación o decidir sobre su cancelación;

(...)"

Asimismo, con base en el numeral 9.1 Interna de las *Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social*, se establece que:

"La Comisión dispondrá de los mecanismos de seguimiento y medición de resultados que proporcionen elementos importantes para su evaluación, a fin de analizar la ejecución del Programa y sus ministraciones, identificando el cumplimiento de los objetivos y metas programados, y el ejercicio de los ingresos y gastos presupuestados; así como para detectar variaciones y desviaciones programáticas y presupuestales y adoptar medidas correctivas que reorienten las acciones y el impacto de la entidad, para fortalecer la toma de decisiones y mejorar sus resultados. Esta evaluación se realizará anualmente."

De igual manera, de conformidad con lo establecido en el artículo 1. del *Manual de Operación del Programa de Vivienda Social en el Esquema de Cofinanciamiento con Crédito*, las EE que participen





en la operación del Programa de Vivienda Social (PVS o Programa) deberán ser evaluadas conforme a los presentes Lineamientos.

Dicha Evaluación del Desempeño a Entidades Ejecutoras (EDD-EE) medirá de manera objetiva e integral el grado de cumplimiento en su operación, asimismo, permitirá identificar los posibles riesgos asociados a su participación en la aplicación de los subsidios, con apego a la normativa aplicable.

II. OBJETIVO

Establecer los aspectos, criterios y procedimientos para realizar la EDD-EE, particularmente aquellas que hayan operado en el esquema de cofinanciamiento con crédito, durante el ejercicio fiscal inmediato anterior en el que se realice la evaluación, así como definir las unidades administrativas y áreas adscritas a la Conavi, involucradas en dicho proceso y sus facultades respecto de éste, para obtener una medición objetiva e integral de su operación e identificar áreas de oportunidad y posibles riesgos asociados en el seguimiento a la aplicación de los subsidios federales para la vivienda.

III. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Vivienda.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social, vigentes.
- Manual de Organización de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Manual de Operación del Programa de Vivienda Social en el Esquema de Cofinanciamiento con crédito.
- Manual de Procedimientos para la Adhesión de Entidades Ejecutoras al Programa de Vivienda Social.
- Manual para la atención de Quejas, Incumplimientos y Denuncias recibidas en la Comisión Nacional de Vivienda.
- Lineamientos Generales para el Registro, Administración y Gestión del Padrón de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Lineamientos para la Operación de las Verificadoras de Obra de la Comisión Nacional de





Vivienda.

- Lineamientos Generales por los que se establece el funcionamiento del Comité de Evaluación Técnica de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Lineamientos para la implementación de la Contraloría Social en los programas a cargo de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Esquema de Contraloría Social, vigente.
- Guía Operativa de Contraloría Social, vigente.

IV. REFERENCIAS

- Guía para la elaboración o actualización de documentos normativos de la Comisión Nacional de Vivienda.

V. ALCANCE

Los presentes Lineamientos son de observancia y aplicación obligatoria a las EE, que hayan operado en el esquema de cofinanciamiento con crédito, durante el ejercicio fiscal inmediato anterior en el que se realice la Evaluación, así como para las unidades administrativas y áreas involucradas en los procedimientos objeto de estos Lineamientos.

VI. GLOSARIO

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:

- **Acta de término:** Documento por medio del cual se dan por concluidos los trabajos de obra a entera satisfacción de la persona beneficiaria.
Cuando la Comisión de cuenta de que los trabajos de obra se encuentran concluidos correctamente y ante la negativa de firma de las personas beneficiarias, igualmente podrá levantarse el acta de término únicamente con la intervención del o los Prestadores de Servicios y la representación de esta Comisión en territorio.
- **Autoproducción de vivienda:** El proceso de gestión de suelo, construcción y distribución de vivienda bajo el control directo de sus usuarios de forma individual o colectiva, la cual puede desarrollarse mediante la contratación de terceros o por medio de procesos de autoconstrucción¹.

¹ Artículo 4to, párrafo I de la Ley de Vivienda. H. Cámara de Diputados. Disponible en <https://www.diputados.gob.mx/LevesBiblio/pdf/LViv.pdf>





- **Cédula de Información Socioeconómica (CIS):** Formato en el que se recopilan los datos socioeconómicos de la persona solicitante del financiamiento y/o subsidio, y las características de la vivienda que ocupa.
- **Cofinanciamiento:** Esquema de Operación del Programa basado en combinación de aportaciones de distintas fuentes de financiamiento, públicas, privadas, sociales e intersectoriales utilizadas para solventar o complementar los recursos necesarios para la intervención habitacional.
- **Cofinanciamiento con crédito:** Es el esquema de operación del Programa que integra crédito y subsidio, la población que cuente con un crédito aprobado por alguna Entidad Ejecutora, podrá complementarlo con ahorro previo, con subsidios de la Comisión y, en su caso, con aportaciones de cualquier ente público, social o privado.
- **Cohesión social:** Se refiere a la construcción de sociedades más inclusivas, en donde las personas integrantes de una comunidad participan de manera activa en los asuntos públicos, reconocen y respetan las diferencias, tienen acceso a los bienes y servicios públicos para mejorar su calidad de vida, todo esto en un entorno donde las personas, las instituciones públicas y privadas; así como las organizaciones sociales, formales e informales promueven entre la colectividad, relaciones de unidad, confianza, equidad y solidaridad.
- **Comité de Evaluación Técnica (CET):** Instancia colegiada que tiene por objetivo conocer, analizar, evaluar y autorizar el registro de los Prestadores de Servicios, según sea su tipo de registro, así como la adhesión de las Entidades Ejecutoras.

Asimismo, aprobar los resultados de las Evaluaciones de Desempeño de los Prestadores de Servicios y de las Entidades Ejecutoras en las modalidades de la aplicación del subsidio y líneas de apoyo de los Programas operados por la Comisión, además de autorizar los Informes de Resultados que deriven en sanción, solventación o improcedencia de quejas presentadas contra Prestadores de Servicios y/o Entidades Ejecutoras.

- **Comité de Financiamiento:** Instancia colegiada que tiene como función analizar y autorizar la asignación de subsidios a posibles beneficiarios, de las modalidades y líneas de apoyo o, en su defecto, las bolsas presupuestales, establecidos en los instrumentos normativos aplicables a los Programas que opere la Conavi, con base en la propuesta y validación de las Unidades Administrativas responsables, condicionado al cumplimiento de la normatividad aplicable y a la suficiencia presupuestal.





- **Confirmación o Rectificación de la calificación obtenida en la EDD-EE:** Respuesta emitida por el CET, ante alguna inconformidad manifestada por escrito de parte de alguna Entidad Ejecutora, respecto al resultado de la EDD-EE obtenido originalmente.
- **Contraloría Social:** Es el mecanismo mediante el cual, las personas beneficiarias del Programa se involucran de manera activa en la verificación y evaluación de las acciones gubernamentales, generando un modelo de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir en el combate a la corrupción, mediante el monitoreo y vigilancia del cumplimiento de metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al Programa, en términos de transparencia, eficacia, eficiencia, efectividad, legalidad y honradez.
- **Contrato de crédito:** Acto jurídico en virtud del cual las Entidades Ejecutoras otorgan financiamiento a las personas beneficiarias del Programa, para poder acceder a una intervención habitacional.
- **Convenio de adhesión:** Acuerdo de voluntades entre la Comisión con cada uno de los siguientes actores: la Entidad Ejecutora; la persona beneficiaria; los prestadores de servicios; 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.
- **Crédito:** Tipo de financiamiento por el cual se otorga una cantidad de recurso a la persona beneficiaria que cumple con los requisitos y criterios de selección, que reintegrará en un plazo determinado, de acuerdo con las consideraciones financieras pactadas con la Entidad Ejecutora o instancia financiera que lo otorga, para destinarla a una intervención habitacional.
- **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 el ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.
- **Diseño participativo:** Se refiere a la acción de definir colectivamente propuestas integrales del proyecto de intervención, de acuerdo con las necesidades de las personas beneficiarias, tomando en consideración los usos, y costumbres de su localidad.





- **Directorio de Entidades Ejecutoras:** Relación de instancias adheridas ante la Comisión, que otorgan crédito a las personas beneficiarias para adquirir, construir, ampliar o mejorar una vivienda.
- **Entidad Ejecutora (EE):** Es una instancia adherida 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 persona beneficiaria. Además de actuar como organismo financiero, también pueden efectuar actividades sociales, técnicas y administrativas en la aplicación de los subsidios, mismas que se encuentran detalladas en el Manual de Operación del Programa de Vivienda Social en el Esquema de Cofinanciamiento con Crédito.

Se considerarán como Entidades Ejecutoras del Programa, de manera enunciativa más no limitativa, una vez que hayan suscrito el convenio de adhesión respectivo, a los siguientes organismos:

- Organismos Nacionales de Vivienda: INFONAVIT, FOVISSSTE, ISSFAM, SHF;
 - Intermediarios financieros privados regulados;
 - Intermediarios financieros que operen con Sociedades Nacionales Crédito;
 - Organismos estatales y municipales de vivienda; y
 - Otras instancias que otorguen financiamiento, como cooperativas o asociaciones civiles.
- **Entidades Financieras:** Institución del sistema financiero mexicano en la cual la Conavi se apoya para realizar la dispersión de los subsidios a las personas beneficiarias, entidades ejecutoras, proveedores, prestadores de servicios, entre otros.
 - **Evaluación del Desempeño a Entidades Ejecutoras (EDD-EE):** Proceso de medición objetiva e integral de su operación para identificar áreas de oportunidad de las Entidades Ejecutoras, así como los posibles riesgos asociados a su participación en la aplicación de los subsidios y en la ejecución de las intervenciones de vivienda.
 - **Intervención habitacional:** Todas las modalidades que considera el Programa para responder a las necesidades de vivienda adecuada de la persona beneficiaria, donde la Comisión lo determine, en particular, aquellas que sean operadas bajo el esquema de Cofinanciamiento con crédito.
 - **Lineamientos:** Lineamientos para la evaluación del desempeño de las Entidades Ejecutoras adheridas al Programa de Vivienda Social.





- **Líneas de apoyo:** Son los componentes que integran cada una de las modalidades de aplicación del subsidio.
- **Modalidades de apoyo:** Refiere las distintas formas de aplicación del subsidio que establece la Comisión.
- **Organismos Ejecutores de Obra (OEO):** Personas físicas o morales registradas ante la Comisión, responsables de otorgar asistencia técnica para desarrollar, acompañar y ejecutar las intervenciones de vivienda, bajo procesos participativos y de construcción a deferentes niveles, así como fomentar la cohesión social durante el proceso de intervención de vivienda.
- **Organismos Estatales de Vivienda (OREVIS):** Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Pública Estatal y/o Municipal que, de conformidad con las legislaciones estatales o municipales, tienen a cargo los programas estatales de vivienda. En el caso de que los gobiernos municipales cuenten con un organismo de naturaleza similar o análoga, el concepto operará en los mismos términos.
- **Padrón de Personas Beneficiarias:** Relación oficial de personas físicas o morales, públicas o privadas, 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, y en general, quien recibe los subsidios o apoyo.
- **Persona Beneficiaria:** Persona que forma parte de la población atendida por la Comisión, que cumple con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación. Se considerará atendida, cuando haya recibido total o parcialmente el subsidio de vivienda.
- **Población objetivo:** Hogares de bajos ingresos que habitan una vivienda en condición de rezago habitacional o necesitan una vivienda, se actualiza bienalmente con base en los resultados de la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares publicada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- **Prestador de Servicios:** Persona física o moral registrada ante la Comisión, que haya acreditado conocimiento y experiencia en materia de vivienda. Estos pueden ser asistentes técnicos, organismos ejecutores de obra, organismo ejecutor de obra patrimonial, verificadores de obra, entre otros.



- **Producción Social de Vivienda Asistida:** Aquella que se realiza bajo el control de autoproductores y autoconstructores que operan sin fines de lucro y que se orienta prioritariamente a atender las necesidades habitacionales de la población de bajos ingresos, incluye aquella que se realiza por procedimientos autogestivos y solidarios que dan prioridad al valor de uso de la vivienda por sobre la definición mercantil, mezclando recursos, procedimientos constructivos y tecnologías con base en sus propias necesidades y su capacidad de gestión y toma de decisiones.
- **Programa:** Programa de Vivienda Social.
- **Proyecto de intervención:** Conjunto de planos arquitectónicos, de criterio estructural y de instalaciones (hidrosanitarias, eléctricas y especiales en su caso), con descripción general de los procesos a ejecutarse, presupuesto con partidas y conceptos.
- **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.
- **Reglas de Operación:** Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social para el ejercicio fiscal 2025, o a las que le sustituyan. Disposiciones que precisan la forma de operar un programa en un ejercicio fiscal determinado, con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia.
- **Subsidio federal para vivienda:** Monto del apoyo económico no recuperable que otorga el gobierno federal a través de la Comisión a la persona beneficiaria del Programa, de acuerdo con los criterios de objetividad, equidad, transparencia, publicidad y temporalidad, así como con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- **Verificador(a) de obra:** Persona física o moral, registrada ante la Comisión 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 o de un Organismo Ejecutor de Obra, en el esquema de cofinanciamiento con crédito, en apego al proyecto validado de las intervenciones de vivienda; confirmando la correcta aplicación de los subsidios que otorga el programa.
- **Vivienda adecuada:** 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.

**Siglas y
Acrónimos**

Denominación

CET	Comité de Evaluación Técnica
Conavi	Comisión Nacional de Vivienda
DECCS	Dirección de Enlace Ciudadano y Concertación Social Área adscrita a la Conavi
DC	Dirección de Cofinanciamiento Área adscrita a la Conavi
DGEAT	Dirección de Gestión y Evaluación de Asistencia Técnica Área adscrita a la Conavi
DEF	Dirección de Esquemas Financieros Área adscrita a la Conavi
DVPSE	Dirección de Validación de Proyectos y Seguridad Estructural Área adscrita a la Conavi
DPJT	Dirección de Procedimientos Jurídicos y Transparencia Área adscrita a la Conavi
EDD-EE	Evaluación del Desempeño de Entidades Ejecutoras
EE	Entidad Ejecutora
OEO	Organismo Ejecutor de Obra
PVS	Programa de Vivienda Social
PB	Persona Beneficiaria
PS	Prestadores de Servicio
SGCF	Subdirección General de Control Financiero Unidad Administrativa de la Conavi
SGAF	Subdirección General de Administración y Financiamiento Unidad Administrativa de la Conavi





VII. ASPECTOS Y CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

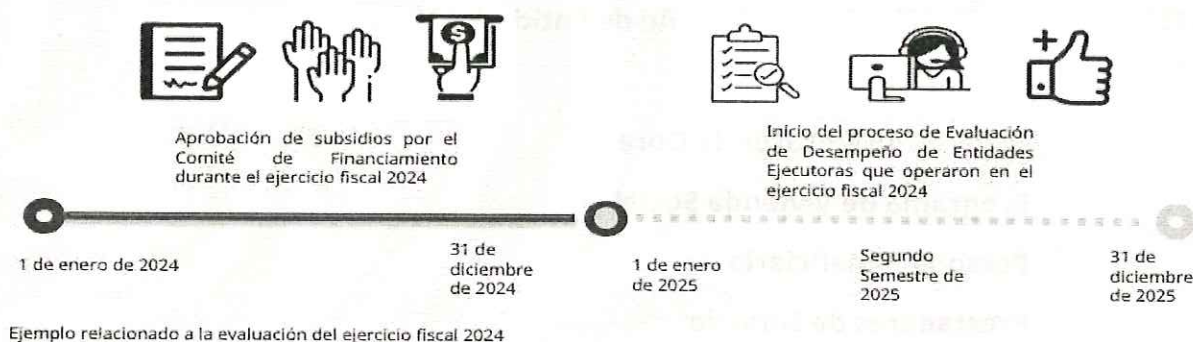
Los aspectos que se consideran para realizar la EDD-EE son: el operativo, social, sancionatorio y jurídico – administrativo, los cuales se describen en el numeral VII.2 de los presentes Lineamientos. Estos aspectos, a su vez, están integrados por diversos criterios de evaluación, en concordancia con lo establecido en las Reglas de Operación, el Manual de Operación del Programa de Vivienda Social en el esquema de Cofinanciamiento con Crédito y en los convenios de adhesión entre la Conavi y las EE.

VII.1 Entidades Ejecutoras sujetas a la Evaluación del Desempeño y periodo de la evaluación

La EDD-EE aplicará únicamente a aquellas EE que hayan participado en la operación del Esquema de Cofinanciamiento con Crédito del PVS, ejerciendo recursos presupuestarios, en favor de la población objetivo y en atención a las necesidades de vivienda identificadas en territorio.

Consideraciones:

- La EDD-EE contempla la operación de las EE, de acuerdo con las aprobaciones ante el Comité de Financiamiento o ante el órgano colegiado correspondiente, para el ejercicio fiscal a evaluar;
- Las aprobaciones de subsidio para las EE, en el esquema de cofinanciamiento con crédito, se pueden realizar durante todo el ejercicio fiscal, en consideración de la suficiencia presupuestal del PVS para dicho esquema.



Por lo anterior, previo o durante el mes de julio la DEF notificará a las EE, ya sea por medio de oficio y/o correo electrónico, que, durante el segundo semestre del año, se llevará a cabo la EDD-





EE, ambos periodos correspondientes al ejercicio fiscal inmediato posterior en el que la EE haya tenido operación en el esquema de cofinanciamiento con crédito del PVS.

En aquellos casos en los que, por razones extraordinarias, la EE no compruebe el término de las intervenciones de vivienda que hayan sido asignadas, éstas serán consideradas para el siguiente periodo de EDD-EE; siempre y cuando estén debidamente notificadas a la Conavi y que cuenten con las justificaciones debidamente fundadas y motivadas, y que el atraso no sea imputable a la EE, de lo contrario, el estatus que presenten las intervenciones será el que se evaluará.

Las intervenciones habitacionales se considerarán como concluidas, una vez que la EE cuente con el documento denominado "Acta de Término" debidamente formalizado, de acuerdo con lo descrito en el *Manual de Operación del Programa de Vivienda Social en el Esquema de Cofinanciamiento con Crédito*.

VII.2 Aspectos para la Evaluación del Desempeño

Los aspectos que se utilizarán para realizar la EDD-EE, proporcionarán elementos cuantitativos y cualitativos para conocer el desempeño de las EE en la operación del Programa, así como el grado de cumplimiento en la adecuada aplicación del subsidio de conformidad con la normativa aplicable, lo que permitirá identificar las áreas de oportunidad de las EE; los posibles riesgos asociados a su participación en el otorgamiento y seguimiento de los subsidios federales de vivienda y determinar la continuidad de su participación en la operación del Programa, de conformidad con los siguientes criterios de evaluación:

- **Operativo:** Relativo a su desempeño durante la ejecución del programa, así como en el proceso de aplicación del subsidio federal para vivienda de conformidad con los compromisos adquiridos a través de los convenios de adhesión celebrados entre las EE y la Conavi, y con base en la normativa aplicable a la operación del Programa. Dicha información será proporcionada por la DC y por la DVPSE. El puntaje definido para este aspecto es del 50% respecto del total (100%) de la EDD-EE.

Se considerará la información disponible relativa al cumplimiento de entrega puntual de los informes, reportes o cargas de información en los medios físicos y/o digitales dispuestos por la Conavi, dicha información se evaluarán de manera enunciativa mas no limitativa en función de la calidad de documentación que se carga (legible, verídica, congruente y sin anomalías).



• **Social:** Calidad de participación que tuvieron las EE con las PB, al informar acerca de los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios que participan en la ejecución del Programa en el esquema de cofinanciamiento con crédito; si como lo referente al financiamiento otorgado, el proceso de ejecución del Programa y los alcances del proyecto, así como proporcionar los datos de contacto para la presentación de solicitudes de información, quejas o denuncias, en términos de lo establecido en las Reglas de Operación del Programa y la normativa aplicable. El puntaje definido para este aspecto es del 50% respecto del total (100%) de la EDD-EE.

Esta información se obtendrá a partir de llamadas a las personas beneficiarias, dichas llamadas se realizarán por parte de la DGEAT.

En cada ejercicio fiscal, la DEF en colaboración con la DGEAT realizarán la revisión de las características particulares con las que se haya operado el esquema de Cofinanciamiento con crédito, en los que hayan participado Organismos Ejecutores de Obra, con la finalidad de desarrollar la estructura de los cuestionarios sociales, de acuerdo a las responsabilidades sociales de los actores participantes en la ejecución del Programa. Dichos cuestionarios, su instrumentación y el cálculo de la muestra de la población a la que se le aplicará, deberá de construirse de forma homóloga y armónica con la Nota Metodológica, que se debe presentar ante el CET para la evaluación de los OEO; de acuerdo al Numeral Vigésimo Noveno, del Capítulo V de los *Lineamientos Generales para el Registro, Administración y Gestión del Padrón de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda*, los resultados de la aplicación de los instrumentos servirán de insumos para los informes o resultados finales que cada área considere para sus objetivos.

• **Sancionatorio:** Relativo a las penas convencionales descritas en el *Manual de Operación del Programa de Vivienda Social en el esquema de cofinanciamiento con crédito*, (Amonestación nivel "A", "B", "C" y "15 días"). Todo incumplimiento por parte de la EE se hará del conocimiento del Comité de Evaluación Técnica con el fin de que éste Órgano Colegiado, aplique las amonestaciones y/o penas convencionales o bien, aquellas que el CET autorice. Dicha información será proporcionada por la DC.





El puntaje definido para este aspecto es del 10%, a diferencia de los aspectos operativo y social, la presencia de sanciones restaría puntos a la calificación global obtenida por los precitados aspectos, por lo que el porcentaje se restaría de la calificación total.

• **Jurídico - Administrativo:** Incumplimientos, irregularidades, quejas, denuncias y/o inconsistencias en las que incurra la EE; así como al incumplimiento o la transgresión a lo estipulado en las Reglas de Operación u obligaciones establecidas en el Convenio de Adhesión o cualquier otro instrumento jurídico suscrito entre la EE y la Conavi. Dicha información será proporcionada por la DPJT, la DC y la DEF.

El puntaje definido para este aspecto es del 20%, a diferencia de los aspectos operativo y social, la presencia de irregularidades, quejas, denuncias, incumplimientos o inconsistencias atribuibles a las EE restaría puntos a la calificación global obtenida por los precitados aspectos, por lo que el porcentaje se restaría de la calificación total. Lo anterior no exime a la EE de la responsabilidad jurídica en que incurra, y sea imputable a ésta conforme la ley siendo que su desahogo se lleve a cabo por la vía civil, penal, administrativa o fiscal, según la falta.

VII.3 Composición de la Evaluación del Desempeño a las Entidades Ejecutoras

Cada aspecto y criterio de evaluación tiene un puntaje en la composición de la calificación final. Los elementos considerados para la realización de la EDD-EE que operan el esquema de cofinanciamiento con crédito, los documentos correspondientes para su ponderación en dicha evaluación y el área responsable de emitir y/o proporcionar la información en mención, se enuncian en el cuadro 1:

Cuadro 1. Aspectos y criterios a considerar en la EDD-EE que operaron el **esquema de cofinanciamiento con crédito del PVS**

ASPECTO	CRITERIO	PUNTAJE EN EL ESQUEMA DE COFINANCIAMIENTO CON CRÉDITO		DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE
OPERATIVO	Entrega de documentación comprobatoria del otorgamiento del subsidio correspondiente al PVS en los plazos establecidos:				
	a) Solicitud de subsidio; b) Certificado de recepción de subsidio; c) Acta de término; En su caso, d) Convenio de adhesión celebrado entre la	15%	50%	-Informe de validación de cumplimiento (Anexo 1).	DC





ASPECTO	CRITERIO	PUNTAJE EN EL ESQUEMA DE COFINANCIAMIENTO CON CRÉDITO		DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	
	Conavi y la persona beneficiaria.					
	Cumplimiento a los plazos para conclusión de la Intervención habitacional, definidos en el numeral 4.3.2.1 de las Reglas de Operación del PVS.	15%				
	-Carga del Expediente Único Digital, en el medio determinado para tal fin y en los plazos establecidos	10%				
	-Carga del proyecto de intervención habitacional y atención de los hallazgos señalados por parte de la DVPSE en su caso.	10%		-Informe de carga de Proyecto de Intervención Habitacional (Anexo 2)	DVPSE	
SOCIAL	-Información proporcionada a la PB, relativa a los requisitos y obligaciones que deberán cumplir la EE y el OEO (anexo 4 del Manual, condiciones previas al subsidio federal) así como el proceso de ejecución del esquema y los alcances de la intervención de vivienda.	25%		-Informe de validación de cumplimiento (Anexo 1).	DC	
	Cuestionario de término de la intervención habitacional de las personas beneficiarias (Anexo 3) -Información proporcionada a la PB, por parte de la EE; -Pago adicional al establecido en el esquema de Financiamiento, en su caso; -Proceso constructivo de la Intervención habitacional; -Problemáticas constructivas en la intervención habitacional; -Trato por parte del personal de la EE; -Nivel de satisfacción de atención por parte de la EE.	25%	50%	-Informe de resultados del cuestionario de término de la intervención habitacional (Anexo 4).	DGEAT	
La presencia de los siguientes aspectos en la EDD-EE restaría puntos a la calificación final						
SANCIONATORIO	Penas convencionales descritas en el Manual aplicable: Amonestación nivel A, B, C, 15 días, solicitud de devolución de subsidio y cargas financieras que sean aprobadas previamente en el CET.	A	1%	10% ²	-Informe de validación de cumplimiento (Anexo 1).	DC
		B	2%			
		C	2%			
		15	5%			
		Devolución	10%			

² Cabe la posibilidad de que, debido al nivel de amonestación (A+B+C+15 en su caso), sea susceptible la suma de dicho porcentaje (10%), o en su caso, se tome directamente el 10%, correspondiente a la devolución, por lo que estas dos posibilidades no pueden ser consideradas como un todo.





ASPECTO	CRITERIO	PUNTAJE EN EL ESQUEMA DE COFINANCIAMIENTO CON CRÉDITO		DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE
JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	La presencia de quejas, incumplimientos y/o denuncias atribuibles a la EE.	8%		-Informe de las quejas, incumplimientos y/o denuncias atribuibles a la EE (Anexo 5).	DPJT
	Participación en las actividades de Contraloría Social, conforme a lo establecido en los documentos normativos validados por la Secretaría de la Función Pública para el ejercicio fiscal correspondiente.	4%		-Informe de participación de la EE en la Contraloría Social (Anexo 6).	DECCS
	Devoluciones de subsidios federales de vivienda.	Devolución atribuible a la PB, fuera de los plazos establecidos.	3%	-Informe de validación de cumplimiento (Anexo 1).	DC
		Devolución atribuible a la EE, fuera de los plazos establecidos	3%		
	Cuando no sean atendidos diversos comunicados emitidos por la Conavi y/o cuando no se haya actualizado información relativa a la adhesión, descrita en el convenio de adhesión y el Manual aplicable para su operación.	2%		-Informe relativo a los comunicados atendidos, así como a la actualización de información, en su caso, por parte de las EE (Anexo 7).	DEF

VII.4 De la calificación obtenida en la EDD-EE

Las EE que hayan sido evaluadas y obtengan una calificación total igual o mayor a 80/100 podrán ser consideradas para operar el esquema de cofinanciamiento con crédito en ejercicios fiscales posteriores³.

Las EE que hayan sido evaluadas y obtengan una calificación total entre 70 y 79 podrán ser consideradas para operar el esquema de cofinanciamiento con crédito, en los ejercicios fiscales posteriores³, siempre y cuando atienda aquellas solicitudes o peticiones, recomendaciones y/o acciones de mejora formuladas por parte de la Conavi hacia la EE.

Las EE que hayan operado en el esquema de cofinanciamiento con crédito que hayan sido evaluadas y obtengan una calificación total igual o menor de 69 deberán atender todas y cada

³ La asignación de recursos federales estará sujeta a suficiencia presupuestal para el PVS, así como a las necesidades identificadas en territorio; situaciones inherentes a la priorización de la población objetivo; instrumentos de planeación, establecidos por parte de la cabeza de sector, así como la participación de la Conavi en proyectos institucionales, extraordinarios, atención a situaciones de emergencia; así como aquellos proyectos prioritarios y/o estratégicos establecidos por el Gobierno Federal, entre otros.





una las solicitudes o peticiones, recomendaciones y/o acciones de mejora formuladas por parte de la Conavi hacia la EE, descritas en el Informe de EDD-EE.

Dichos casos serán sometidos ante el Pleno del CET, quien determinará la suspensión de la EE, por un ejercicio fiscal.

En caso de que el CET determine la suspensión de la EE y ésta ya cuente con asignación de recursos, se analizará la posibilidad/viabilidad de la reasignación de dichas acciones.

Es de precisar que, los supuestos descritos en los párrafos anteriores, no eximen a las EE de la responsabilidad jurídica en que incurra, y sea imputable a ésta conforme a la Ley, siendo que su desahogo se lleve a cabo por la vía civil, penal, administrativa, fiscal, según la falta.

VII.5 Del Cuestionario de término de la intervención habitacional y su aplicación a las PB

Para la aplicación del Cuestionario de término de la intervención habitacional por parte de la DGEAT, se considerarán los siguientes rubros:

- Información proporcionada a la PB, por parte de la EE;
- Pago adicional al establecido en el esquema de financiamiento;
- Proceso constructivo de la intervención habitacional;
- Problemáticas constructivas en la intervención habitacional;
- Trato por parte del personal de la EE o quien ésta designe para la atención a la PB;
- Nivel de satisfacción de atención por parte de la EE.

Para la aplicación de dicho cuestionario, se deberá determinar una muestra representativa de la población atendida por cada EE, que permita evaluar, la satisfacción de la PB con relación al otorgamiento del subsidio y del crédito; del acompañamiento por parte de la EE en el proceso del subsidio; entrega de intervención habitacional en los tiempos establecidos en la normativa aplicable.

Para poder realizar el cálculo de la muestra antes referida, según lo mencionado en el aspecto social del numeral VII.2 o bien, se podrá calcular a través de la siguiente metodología de una muestra aleatoria simple:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$





Donde:

n =Tamaño de la muestra (muestra estadística)

N =Tamaño de la Población o universo de cada EE (Finita)

Z =Parámetro estadístico (nivel de confianza %)

ε =Error de estimación máximo aceptado (%)

p =Probabilidad de que ocurra el evento (0.5)

$q=(1-p)$ =Probabilidad de que no ocurra el evento (0.5)

Con la finalidad de realizar una selección aleatoria e imparcial de las PB que formen parte de la muestra se aplicará en una hoja de cálculo de Excel, la siguiente "formula"=ALEATORIO. ENTRE()

VII.6 De los plazos, informes y áreas responsables de proporcionarlos

La SGCF, a través de la DEF será la responsable de solicitar vía correo electrónico a las áreas generadoras de la información, los informes descritos en el cuadro, del numeral VII.3 respectivamente, de los presentes Lineamientos, éstas deberán de remitirlos a la DEF en un plazo no mayor a **10 días hábiles**, contados a partir de la fecha de recepción del precitado correo electrónico, lo anterior con la finalidad de que la DEF pueda conformar el Informe de resultados final de la EDD-EE y solicitar que sea considerado para su presentación ante el pleno del CET para su aprobación de conformidad con la normativa aplicable.

VII.7 Procesamiento de los resultados

Con base en los datos proporcionados por las áreas generadoras de la información, así como la recolección de documentación relacionada a los criterios generales de la EDD-EE descrito en el cuadro 1, del numeral VII.3, de los presentes Lineamientos; la SGCF, a través de la DEF será la responsable de integrar dicha información a fin de señalar la calificación total, mediante la suma del puntaje obtenido en los aspectos operativo y social, definidos en el precitado cuadro, no se omite mencionar que, en su caso, se podrá restar puntos en razón de lo estipulado por los aspectos sancionatorio y jurídico-administrativo, que se establecerá en un informe de EDD-EE (Anexo 8).



Dicho informe contendrá de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes elementos:

- Datos generales de la EE (Razón social, RFC, domicilio fiscal o domicilio para oír y recibir notificaciones, en su caso., Representante Legal).
- Nombre del Programa.
- Esquema de operación.
- Período de evaluación.
- Fecha de emisión del informe de evaluación.
- Elementos considerados en la evaluación.
- Calificación total de la evaluación.

Solicitudes o peticiones, recomendaciones y/o acciones de mejora formuladas por parte de las áreas responsables.

De acuerdo con lo establecido en el diverso *PRIMERO* de los *Lineamientos Generales por lo que se establece el funcionamiento del Comité de Evaluación Técnica de la Comisión Nacional de Vivienda*, el CET aprobará el informe de resultados de la EDD-EE

Cualquier situación no prevista en los presentes Lineamientos, referente al análisis de los aspectos antes descritos, será valorada de forma particular por el CET para la EDD-EE.

VII.8 De la Calificación Obtenida en la Evaluación del Desempeño

Posterior a la sesión del CET y sea aprobado el Informe de Evaluación del Desempeño de Entidades Ejecutoras (**Anexo 8**), la SGCF contará con **10 días hábiles** para notificar a la EE sobre los resultados. Las calificaciones estimadas para cada una de las EE, influirán en la posibilidad de recibir asignaciones de recursos para el otorgamiento de subsidios, de acuerdo a la normatividad aplicable.

La notificación puede efectuarse a través de los siguientes medios:

- Por oficio, remitido de forma física al domicilio para oír y recibir notificaciones, proporcionado por la EE a la Conavi para su adhesión o actualización de información;
- Por oficio remitido vía correo electrónico a la dirección que la EE haya proporcionado a la Conavi como medio de contacto.





VII.9 Inconformidades por parte de las EE de la Evaluación del Desempeño

Toda calificación podrá ser sujeta a modificación si la EE manifiesta formalmente su inconformidad y demuestra documentalmente que factores ajenos a su desempeño pudieron afectar sus procesos relativos a su desempeño para fungir como EE.

Las EE que manifiesten inconformidad con el resolutivo de la EDD-EE, contarán con un máximo de **15 días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de la notificación, para solicitar la revisión del resultado mediante un escrito formal físico⁴ o digital⁵, dirigido a la SGCF de la Conavi, en el que argumenten de forma concreta el o los puntos de su inconformidad con los resultados de su evaluación. El comunicado deberá incluir la firma autógrafa del representante legal y deberá emitirse en hoja membretada de la razón social registrada.

En caso de que el escrito formal sea recibido por la Comisión de forma electrónica, deberá provenir preferentemente del medio de contacto (correo electrónico) formalmente registrado en la SGCF, y deberá presentarse en formato PDF a la dirección de correo eejecedoras@conavi.gob.mx

La SGCF, convocará en un plazo no mayor a **10 días hábiles** posteriores a la recepción física o digital de la inconformidad, al representante legal y/o enlace operativo de la EE y a las áreas involucradas, para la revisión y el análisis de los aspectos y/o criterios de evaluación que la hayan motivado.

Para el proceso de revisión de resultados se establecerán reuniones presenciales o virtuales con las EE, en las que se les deberá explicar el proceso de evaluación y lo observado en sus resultados y se les brindará derecho de audiencia con el fin de que manifiesten lo que a su derecho convenga y conocer sus argumentos que motivaron su inconformidad; una vez que estos se hayan expuesto, se les solicitará la evidencia documental que sustente lo expresado, la cual se podrá enviar (de manera física⁴ o digital⁵) a la Comisión en un plazo no mayor a **5 días hábiles** posteriores a dicha reunión, en caso de que así lo determine.

⁴ Presentación de escrito formal en Oficialía de partes de la Conavi, ubicada en Avenida Heroica Escuela Naval Militar No. 669, Pisos 2 y 3, Colonia Presidentes Ejidales 1ra. Sección, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04470, Ciudad de México

⁵ Presentación de escrito formal vía correo electrónico: eejecedoras@conavi.gob.mx





Durante las precitadas reuniones se elaborarán minutas donde quede asentado el contenido y los acuerdos tomados en ellas, una vez recabada toda la documentación e información probatoria que a juicio de la EE solviente las deficiencias y/o incumplimientos, las áreas responsables analizarán, y en su caso, dichas áreas confirmarán o rectificarán lo expresado por el representante de la EE, para someterlo a consideración del CET.

Una vez revisados los informes emitidos y suscritos por parte de las áreas correspondientes, relacionados en los anexos del presente Lineamiento; y remitidos a la SGCF mediante oficio, ésta los someterá a consideración del CET, para que este Órgano Colegiado deseche por improcedente el proceso de revisión, confirme la calificación, declare la nulidad de la calificación o modifique la calificación obtenida por la EE en dicha documentación.

Las decisiones y/o determinaciones resueltas por el CET respecto de la documentación señalada en el párrafo que antecede, serán comunicadas a la EE y a las unidades administrativas involucradas en la EDD-EE, en un plazo no mayor a **10 días hábiles** posteriores a la notificación de éstas, a la SGCF.

VIII. ANEXOS

1. Informe de validación de cumplimiento, Dirección de Cofinanciamiento;
2. Informe de carga de Proyecto de Intervención Habitacional, Dirección de Validación de Proyectos y Seguridad Estructural;
3. Cuestionario de término de la intervención habitacional de las personas beneficiarias, Dirección de Gestión y Evaluación de Asistencia Técnica;
4. Informe de resultados de la aplicación del cuestionario de término de la intervención habitacional, Dirección de Gestión y Evaluación de Asistencia Técnica;
5. Informe de las quejas y/o denuncias atribuibles a la EE, Dirección de Procedimientos Jurídicos y Transparencia;
6. Informe de participación de la EE en la Contraloría Social, Dirección de Enlace Ciudadano y Concertación Social;
7. Informe relativo a los comunicados atendidos, así como a la actualización de información, en su caso, por parte de las EE, Dirección de Esquemas Financieros;
8. Informe de Evaluación del Desempeño de la Entidad Ejecutora, Dirección de Esquemas Financieros;





Anexo 1

Informe de validación de cumplimiento, Dirección de Cofinanciamiento

Fecha de emisión: dd/mm/aaaa

Razón social:	
Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio Fiscal y/o para oír y recibir notificaciones:	
Representante Legal:	

Período de evaluación:	
Nombre del Programa:	
Esquema de operación:	

CRITERIO GENERAL:	VALIDACIÓN:	PUNTAJE DEFINIDO	CALIFICACIÓN OBTENIDA
OPERATIVO			
• Solicitud del subsidio federal correspondiente al Programa de Vivienda Social (Anexo 5 de las ROP).	☐ Cumple ☐ No cumple	5%	15%
		2.5% ¹	
• Certificado de Recepción del subsidio correspondiente al Programa de Vivienda Social (Anexo 6 de las ROP).	☐ Cumple ☐ No cumple	5%	
• Acta de término correspondiente al Programa de Vivienda Social (Anexo 10 de las ROP).	☐ Cumple ☐ No cumple	5%	
• Convenio de adhesión celebrado entre la Conavi y la persona beneficiaria.	☐ Cumple ☐ No cumple	2.5% ¹	
• Cumplimiento a los plazos para conclusión de la intervención habitacional, definidos en las Reglas de Operación del PVS.	☐ Cumple ☐ No cumple	15%	
• Carga del Expediente Único Digital, en los plazos establecidos.	☐ Cumple ☐ No cumple	10%	

Página 23 de 40





CRITERIO GENERAL:	VALIDACIÓN:		PUNTAJE DEFINIDO	CALIFICACIÓN OBTENIDA
SOCIAL				
Información proporcionada a la PB, relativa a los requisitos y obligaciones que deberán cumplir la EE y el OEO (anexo 4 del Manual, condiciones previas al subsidio federal) así como el proceso de ejecución del esquema y los alcances de la intervención de vivienda.	☐ Cumple ☐ No cumple		25%	
SANCIONATORIO				
Penas convencionales descritas en el Manual aplicable: Amonestación nivel A, B, C, 15 días, solicitud de devolución de subsidio y cargas financieras.	A	1%	10% ²	
	B	2%		
	C	2%		
	15 días	5%		
	Devolución	10%		
JURÍDICO - ADMINISTRATIVO				
Devoluciones de subsidios federales de vivienda	Devolución atribuible a la PB, fuera de los plazos establecidos	3%	6%	
	Devolución atribuible a la EE, fuera de los plazos establecidos	3%		
CALIFICACIÓN TOTAL OBTENIDA:				
Comentarios adicionales:				
Solicitudes o peticiones, recomendaciones y/o acciones de mejora formuladas por parte de la Conavi hacia la EE.				
Elabora el informe:		Autoriza el informe:		
Nombre y firma de la persona que elabora de la DC		Titular de la DC (Nombre y Firma)		

¹ Este puntaje aplicará únicamente en los casos, en los que el subsidio federal se disperse directamente a la persona beneficiaria.

² Cabe la posibilidad de que, debido al nivel de amonestación (A+B+C+15 en su caso), sea susceptible la suma de dicho porcentaje (10%), o en su caso, se tome directamente el 10%, correspondiente a la devolución, por lo que estas dos posibilidades no pueden ser consideradas como un todo.





Anexo 2

Informe de carga de Proyecto de Intervención Habitacional, Dirección de Validación de Proyecto y Seguridad Estructural

Fecha de emisión: dd/mm/aaaa

Razón social:	
Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio Fiscal y/o para oír y recibir notificaciones:	
Representante Legal:	

Período de evaluación:	
Nombre del Programa:	
Esquema de operación:	

QUEJAS Y/O DENUNCIAS ATRIBUIBLES A LA EE:	VALIDACIÓN:		PUNTAJE DEFINIDO	PUNTAJE A DESCONTAR:	PUNTAJE OBTENIDO:
	CUMPLE	NO CUMPLE			
Carga del proyecto de intervención habitacional y atención de los hallazgos señalados por parte de la DVPSE en su caso.			10%		
Comentarios adicionales:					
Solicitudes o peticiones, recomendaciones y/o acciones de mejora formuladas por parte de la Conavi hacia la EE.					
Elabora el informe:			Autoriza el informe:		
Nombre y firma de la persona que elabora de la DVPSE			Titular de la DVPSE (Nombre y Firma)		





Anexo 3

Cuestionario de término de la intervención habitacional de las personas beneficiarias, Dirección de Gestión y Evaluación de Asistencia Técnica

DATOS DE LA ENTIDAD EJECUTORA			
Razón social:			
Registro Federal de Contribuyentes:			
Domicilio Fiscal y/o para oír y recibir notificaciones:			
Representante Legal:			
DATOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA			
Nombre:			
CURP:			
Nombre del Programa:			
Esquema de operación:			
Modalidad de la intervención habitacional:		Línea de apoyo de la intervención habitacional:	

1. ¿Es usted la Persona Beneficiaria?

- a. Sí
- b. No (exponer los motivos por los cuales se niega a responder el cuestionario de término)

¿Usted conoce o estuvo durante el proceso de la intervención?

- a. No (no se realiza el cuestionario)

b. Sí

¿Cuál es su nombre? _____

¿Qué parentesco o relación tiene con la persona beneficiaria?

- a. Madre o Padre
- b. Hija o hijo
- c. Cónyuge, concubina o concubino
- d. Hermana o hermano
- e. Nieta o nieto
- f. Tía o tío
- g. Sobrina o sobrino
- h. Otro familiar





i. Otro sin ser familiar

2. ¿Recuerda el nombre de la Entidad Ejecutora y del Organismo Ejecutor de Obra que realizaron la intervención en su vivienda?

a. No

b. Sí

¿Cuál es el nombre? _____

3. ¿La Entidad Ejecutora le proporcionó los datos de contacto de la misma (número telefónico, correo electrónico, sitio Web y/o domicilio)?

a. Sí

b. No

4. ¿Le informaron que es persona beneficiaria de un programa público y gratuito otorgado por la Conavi a través de un subsidio? / ¿Sabe usted si le informaron a la persona (mencionar el nombre de la persona beneficiaria) que fue beneficiaria de un programa público y gratuito otorgado por la Comisión Nacional de Vivienda?

a. No

b. No recuerdo

c. Sí, especifique

5. ¿Quién le dio esa información, y en general le orientó en el proceso de aplicación del subsidio?

a. El personal de plantilla de la Entidad Ejecutora

b. El personal de plantilla del Organismo Ejecutor de Obra

c. Personal de Conavi

d. Personas de la comunidad

e. Autoridades locales

otra persona, Especifique: _____

6. ¿Recibió usted la información de sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria, y sobre el esquema de pagos, la periodicidad y las condiciones para el otorgamiento del crédito del esquema de Cofinanciamiento, en su caso, le proporcionó tabla de amortización?

a. No





b. No recuerdo

c. Sí

7. ¿La Entidad Ejecutora le informó el monto del crédito que le otorgaría, el monto del subsidio federal otorgado por la Conavi, así como el monto del ahorro previo que usted debiera aportar para cubrir el monto total de la intervención de vivienda?

a. Sí

b. No

8. ¿Considera que la información proporcionada por la Entidad Ejecutora, sobre las condiciones y características del crédito que le sería otorgado para la intervención de vivienda que recibió fue suficiente?

a. Sí, Explique el porqué _____

b. No, Explique el porqué _____

9. ¿La Entidad Ejecutora le explicó de manera clara el esquema de pagos, la periodicidad y las condiciones para el otorgamiento del crédito, en su caso, le proporcionó tabla de amortización?

a. Sí

b. No

10. ¿Fue complejo para usted presentar los documentos que le requirieron para formar parte del padrón de personas beneficiarias?

a. Sí, explique el porqué _____

b. No, explique el porqué _____

11. ¿La Entidad Ejecutora le dio a conocer las modalidades y líneas de apoyo adecuadas para cubrir las necesidades de vivienda?

a. Sí

b. No

12. ¿La Entidad Ejecutora le permitió elegir alguna de las modalidades y líneas de apoyo?

a. Sí

b. No ¿Cuál fue el motivo por el cual no podía elegir la modalidad o línea de apoyo?, en su caso, la medida de sustentabilidad

13. ¿La Entidad Ejecutora, respetó y tomó en cuenta sus decisiones necesidades, actividades cotidianas y cultura para el diseño de su vivienda?

Página 28 de 40





- a. Sí
- b. No

14. ¿La Entidad Ejecutora, a través del OEO le propició participar en el diseño de su intervención habitacional?

- a. Sí
- b. No

15. Al término de la intervención habitacional ¿La Entidad Ejecutora, a través del OEO le dio a firmar el documento denominado "Acta de término"?

- a. Sí
- b. No
- c. No aplica, la intervención habitacional no se ha concluido.

16. ¿Sufrió algún tipo de discriminación durante todo el proceso de otorgamiento y aplicación del subsidio?

- a. No
 - b. Sí
 - ¿Por quién?
 - a. Por el personal del Organismo Ejecutor de Obra
 - b. Por el personal de Conavi
 - c. Por otro actor que haya participado en el proceso
- ¿Cómo fue esta discriminación?

17. ¿El personal de la Entidad Ejecutora o del Organismo Ejecutor de Obra le solicitó algún pago extra (más allá de lo estipulado en su contrato) en efectivo o especie, para condicionar el apoyo?

- a. No
- b. Sí

18. De requerir la presentación de solicitudes de información, quejas o denuncias ¿le proporcionaron los datos de contacto, para tal fin?

- a. Sí
- b. No

19. ¿Ha detectado algún problema en la vivienda/área intervenida?

- a. No





b. Sí

¿Cuáles problemas ha detectado? (Selección múltiple)

- a. Humedad o filtraciones en cimientos
- b. Deformaciones en marcos de puertas o ventanas
- c. Deformaciones o fracturas en castillos, columnas, trabes, dadas o vigas
- d. Levantamientos o hundimientos en pisos
- e. Fugas o mal funcionamiento de instalaciones de agua
- f. Mal funcionamiento de instalaciones de drenaje
- g. Problemas con instalación eléctrica o cortocircuitos
- h. Fugas en instalación de gas
- i. Otro, Especifique: _____

20. ¿Cómo fue el trato por parte del personal de la Entidad Ejecutora y del Organismo Ejecutor de Obra durante el desarrollo de la intervención?

- a. Amable
- b. Indiferente
- c. Grosero, agresivo, etc.
- d. No sé, no tuve suficiente contacto con el prestador

21. ¿Qué tan satisfecha/o se siente con su vivienda, después de la intervención de la Conavi?

- a. Nada satisfecha/o
- b. Poco satisfecha/o
- c. Satisfecha/o
- d. Muy satisfecha/o

22. ¿De acuerdo con la experiencia que ha tenido con el personal de la Entidad Ejecutora y del Organismo Ejecutor de Obra, los recomendaría para que atienda a otras personas beneficiarias?

- a. Sí, ¿Por qué?
- b. No, ¿Por qué?

DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADORA DE LA DGEAT

Nombre:	
Puesto:	
Correo electrónico:	





Anexo 4

Informe de resultados de la aplicación del cuestionario de término de la intervención habitacional, Dirección de Gestión y Evaluación de Asistencia Técnica

Fecha de emisión: dd/mm/aaaa

Razón social:	
Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio Fiscal y/o para oír y recibir notificaciones:	
Representante Legal:	

Período de evaluación:		PUNTAJE DEFINIDO	CALIFICACIÓN OBTENIDA:
Nombre del Programa:		25%	
Esquema de operación:			

Informe del resultado de la aplicación del cuestionario de término de la intervención habitacional:	
Comentarios adicionales:	
Solicitudes o peticiones, recomendaciones y/o acciones de mejora formuladas por parte de la Conavi hacia la EE.	
Elabora el informe:	Autoriza el informe:
Nombre y firma de la persona que elabora de la DGEAT	Titular de la DGEAT (Nombre y Firma)



Anexo 5

Informe de las quejas y/o denuncias atribuibles a la EE,
Dirección de Procedimientos Jurídicos y Transparencia

Fecha de emisión: dd/mm/aaaa

Razón social:	
Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio Fiscal y/o para oír y recibir notificaciones:	
Representante Legal:	

Período de evaluación:	
Nombre del Programa:	
Esquema de operación:	

QUEJAS Y/O DENUNCIAS ATRIBUIBLES A LA EE:	VALIDACIÓN:		PUNTAJE DEFINIDO	PUNTAJE A DESCONTAR:
	PRESENTA	NO PRESENTA		
• Queja			4%	
• Denuncia			4%	
PUNTAJE TOTAL A DESCONTAR:				
Informe de la queja y/o denuncia:				
Comentarios adicionales:				
Solicitudes o peticiones, recomendaciones y/o acciones de mejora formuladas por parte de la Conavi hacia la EE.				
Elabora el informe:		Autoriza el informe:		
Nombre y firma de la persona que elabora de la DPJT		Titular de la DPJT (Nombre y Firma)		





Anexo 6

Informe de participación de la EE en la Contraloría Social, Dirección de Enlace Ciudadano y Concertación Social

Fecha de emisión: dd/mm/aaaa

Razón social:	
Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio Fiscal y/o para oír y recibir notificaciones:	
Representante Legal:	

Período de evaluación:	
Nombre del Programa:	
Esquema de operación:	

PARTICIPACIÓN EN LA CONTRALORÍA SOCIAL:	VALIDACIÓN:		PUNTAJE DEFINIDO EN EL ESQUEMA DE COFINANCIAMIENTO CON CRÉDITO	CALIFICACIÓN OBTENIDA:
	Cumple	No cumple		
Participación en las actividades de Contraloría Social, conforme a lo establecido en los documentos normativos validados por la Secretaría de la Función Pública para el ejercicio fiscal correspondiente.			4%	

Comentarios adicionales:

Solicitudes o peticiones, recomendaciones y/o acciones de mejora formuladas por parte de la Conavi hacia la EE.

Elabora el informe:	Autoriza el informe:
Nombre y firma de la persona que elabora de la DECCS	Titular de la DECCS (Nombre y Firma)





Anexo 7

Informe relativo a los comunicados atendidos, así como a la actualización de información, en su caso, por parte de las EE, Dirección de Esquemas Financieros

Fecha de emisión: dd/mm/aaaa

Razón social:	
Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio Fiscal y/o para oír y recibir notificaciones:	
Representante Legal:	

Período de evaluación:	
Nombre del Programa:	
Esquema de operación:	

COMUNICADOS:	VALIDACIÓN:		PUNTAJE DEFINIDO	PUNTAJE A DESCONTAR:
	CUMPLE	NO CUMPLE		
• Comunicados para toma de conocimiento (acuse);			0.5%	
• Solicitud de información trimestral (CAT);			0.5%	
• Actualización de información (Razón social, domicilio, número telefónico, correo electrónico, persona de contacto, representante legal);			0.5%	
• Otros _____			0.5%	
PUNTAJE TOTAL A DESCONTAR:				
Comentarios adicionales:				
Solicitudes o peticiones, recomendaciones y/o acciones de mejora formuladas por parte de la Conavi hacia la EE.				
Elabora el informe:		Autoriza el informe:		
Nombre y firma de la persona que elabora de la DEF		Titular de la DEF (Nombre y Firma)		





Anexo 8

Informe de Evaluación de Desempeño de la Entidad Ejecutora, Dirección de Esquemas Financieros

Fecha de emisión: dd/mm/aaaa

Razón social:	
Registro Federal de contribuyentes:	
Domicilio Fiscal y/o para oír y recibir notificaciones:	
Representante Legal:	
Período de evaluación:	
Nombre del Programa:	
Esquema de operación:	

		PUNTAJE DEFINIDO	CALIFICACIÓN OBTENIDA
		COFINANCIAMIENTO CON CRÉDITO	
ASPECTO: OPERATIVO			
- Solicitud del subsidio federal correspondiente al Programa de Vivienda Social (Anexo 5 de las ROP). - Certificado de Recepción del subsidio correspondiente al Programa de Vivienda Social (Anexo 6 de las ROP). - Copia del Acta de término correspondiente al Programa de Vivienda Social (Anexo 10 de las ROP). - Convenio de adhesión celebrado entre la Conavi y la persona beneficiaria.	5%	15%	
	2.5% ³		
	5%		
	5%		
- Cumplimiento a los plazos para conclusión de la Intervención habitacional, definidos en el numeral 4.3.2.1 de las Reglas de Operación del PVS.		15%	
- Carga del Expediente Único Digital, en los plazos establecidos.		10%	
- Carga del proyecto de intervención habitacional y atención de los hallazgos señalados por parte de la DVPSE en su caso.		10%	
CALIFICACIÓN OBTENIDA ASPECTO OPERATIVO			
		PUNTAJE DEFINIDO	CALIFICACIÓN OBTENIDA
		COFINANCIAMIENTO CON CRÉDITO	
ASPECTO: SOCIAL			
- Información proporcionada a la PB, relativa a los requisitos y obligaciones que deberán cumplir la EE y el OEO (anexo 4 del Manual, condiciones previas al subsidio federal) así como el proceso de ejecución del esquema y los alcances de la intervención de vivienda	25%	50%	





- Cuestionario de término de la intervención habitacional de las personas beneficiarias (Anexo 3); - Información proporcionada a la PB, por parte de la EE; - Pago adicional al establecido en el esquema de Financiamiento, en su caso; - Proceso constructivo de la Intervención habitacional (No aplica para MIS); - Problemáticas constructivas en la intervención habitacional (No aplica para MIS); - Trato por parte del personal de la EE; - Nivel de satisfacción de atención por parte de la EE.	25%		
---	-----	--	--

CALIFICACIÓN OBTENIDA ASPECTO SOCIAL

	PUNTAJE DEFINIDO COFINANCIAMIENTO CON CRÉDITO	PUNTAJE A DESCONTAR:
--	---	-------------------------

ASPECTO: SANCIONATORIO				
- Penas convencionales descritas en el Manual aplicable: Amonestación nivel A, B, C, 15 días, solicitud de devolución de subsidio y cargas financieras.	A	1%	10%	
	B	2%		
	C	2%		
	15 días	5%		
	Devolución		10%	

CALIFICACIÓN OBTENIDA ASPECTO SANCIONATORIO

	PUNTAJE DEFINIDO COFINANCIAMIENTO CON CRÉDITO	PUNTAJE A DESCONTAR:
--	--	-------------------------

ASPECTO: JURÍDICO - ADMINISTRATIVO				
- La presencia de quejas y/o denuncias atribuibles a la EE.		8%	20%	
- Participación en las actividades de Contraloría Social, conforme a lo establecido en los documentos normativos validados por la Secretaría de la Función Pública para el ejercicio fiscal correspondiente.		4%		
- Devoluciones de subsidios federales de vivienda.	- Devolución atribuible a la PB, fuera de los plazos establecidos	3%		
	- Devolución atribuible a la EE, fuera de los plazos establecidos	3%		
- Cuando no sean atendidos diversos comunicados emitidos por la Conavi y/o cuando no se haya actualizado información relativa a la adhesión, descrita en el convenio de adhesión y el Manual aplicable para su operación.		2%		

CALIFICACIÓN OBTENIDA ASPECTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO





CALIFICACIÓN TOTAL OBTENIDA

Solicitudes o peticiones, recomendaciones y/o acciones de mejora formuladas por parte de la Conavi hacia la EE.

Número de sesión y fecha de su presentación del informe evaluación en el Comité de Evaluación Técnica:

Elabora el informe:

Autoriza el informe:

Nombre y firma de la persona que elabora de la DEF

Titular de la DEF (Nombre y Firma)





IX. TRANSPARENCIA

Las EE y cualquier unidad administrativa de la Conavi, deberán apegarse a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social vigentes que opera la misma, así como en los diferentes ordenamientos legales, aplicables en la materia.

X. CONSIDERACIONES FINALES

X.1 Transitorios

Primero. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca de la Conavi.

Segundo. Lo no previsto por los presentes Lineamientos, se observará lo normado en las Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social, el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda o, en su caso, en el Manual de Organización de la Comisión Nacional de Vivienda y en el Manual de Operación del Programa de Vivienda Social en el esquema de Cofinanciamiento con Crédito, aplicables al ejercicio fiscal en que se otorguen los recursos.

Tercero. Los presentes Lineamientos se ajustarán e interpretarán conforme a aquellas modificaciones sustantivas que se realicen en las Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social vigentes.

[ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO]





X.2 Autorización

Los presentes Lineamientos para la Evaluación del Desempeño de las Entidades Ejecutoras Adheridas al Programa de Vivienda Social fueron aprobados por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, mediante Acuerdo número **COMERI-06-3ORD-18072025**, de la **Tercera Sesión Ordinaria** del Comité de Mejora Regulatoria Interna 2025, celebrada el día 18 de julio de 2025.

Asimismo, la emisión del presente instrumento se autoriza mediante Acuerdo número **JG-6E-310725-02**, de la Sexta Sesión Extraordinaria de la H. Junta de Gobierno de la Comisión Nacional de Vivienda, celebrada el **31 de julio de 2025**. 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: **01 de agosto de 2025**.

ELABORÓ

LIC. DANIEL HERNÁNDEZ RAMÍREZ
DIRECTOR DE ESQUEMAS FINANCIEROS

REVISÓ

L.C. ALEJANDRO ALVARADO SÁNCHEZ
SUBDIRECTOR GENERAL DE CONTROL
FINANCIERO

AUTORIZÓ

LCDA. JULIETA CORTÉS FRAGOSO
SUBDIRECTORA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANCIAMIENTO





XI. Bitácora de cambios

Revisión núm.	Fecha de emisión	Descripción del cambio	Motivo(s)
1	Julio de 2023	Alta	Establecer los aspectos, criterios generales y procedimientos para realizar la Evaluación del Desempeño de las Entidades Ejecutoras adheridas al Programa de Vivienda Social
2	Enero de 2024	Modificación	La normativa se homologa las Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social, del ejercicio fiscal 2024 y los Lineamientos Generales por los que se establece el funcionamiento del Comité de Evaluación Técnica de la Comisión Nacional de Vivienda."
3	Abril de 2024	Modificación	Actualización y armonización con normativa de la Conavi.
4	julio de 2025	Modificación	Actualización y armonización con normativa de la Conavi.

