

**LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE
MATERIALES PROMOCIONALES O
DE DIFUSIÓN DE PRODUCTOS QUE
INCORPOREN EL SUBSIDIO DE
“ÉSTA ES TU CASA”**



**Ésta es
tu casa**

GUÍA OPERATIVA

Plan de Difusión

Utilización de medios impresos, electrónicos y/o complementarios de acuerdo a la población y ubicación geográfica que se quiera impactar, difundiendo mensajes con un lenguaje ciudadano que favorezca la recepción de los contenidos y la respuesta activa del público objetivo.

En tales contenidos se informará sobre los conceptos básicos del programa.

Las entidades ejecutoras deberán difundir estos conceptos de acuerdo a las condiciones laborales del solicitante del apoyo (especificando si cuenta o no con seguridad social).

Las entidades ejecutoras (privadas o públicas en sus tres órdenes de gobierno) deberán elaborar su estrategia de difusión determinando los siguientes aspectos:

Objetivo general.- Señalar claramente a dónde se quiere llegar

Objetivos específicos.- Señalar para cuál o cuáles modalidades es el ejercicio de difusión

Número de materiales y/o acciones de comunicación.-
Ejemplo: 1000 dípticos, 500 playeras; 10 entrevistas, 2 publrreportajes, 1 conferencia de prensa, etc., temporalidad (quincenal, bimestral, trimestral).

Plan de medios:

Uso diversificado de medios de comunicación para transmitir un mensaje al público objetivo.

Lineamientos para el diseño de materiales promocionales de difusión.

Todos los materiales promocionales e informativos deben indicar que los subsidios los otorga el Gobierno Federal a través de la Conavi.

De igual forma todos los materiales publicitarios y promocionales del Programa deberán tener la siguiente leyenda:

“Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este Programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.

En el caso de los impresos, deberán colocarla en un lugar adecuado para que el lector la identifique.

En radio y televisión se podrá usar la versión corta:

“Este Programa es de carácter público, queda prohibido su uso con fines políticos o de promoción personal.”

Los materiales informativos o promocionales de los productos derivados de la participación de la entidades ejecutoras con la Conavi deben ser claros

y tener información específica sobre la modalidad para la que se puede solicitar el financiamiento y el subsidio correspondiente.

De igual forma, todos los materiales deben mencionar que el subsidio es un apoyo económico que el solicitante no pagará y es otorgado por el Gobierno Federal, a través de la Conavi.

El material informativo debe aclarar que el trámite de subsidio se realiza a través de la entidad ejecutora del Programa, es decir, que el solicitante no debe hacer ningún trámite personal ante la Comisión, ni la Comisión tiene gestores.

Asimismo, deben mostrar tanto el logo de la Comisión, el de "Ésta es tu casa", el de Contraloría Social y el de Vivir Mejor, de acuerdo con los parámetros establecidos en el "Manual de Identidad y conceptos básicos, Ésta es tu casa" y los lineamientos del apartado "Identidad Visual".

En lo referente al subsidio, los materiales promocionales deben evitar referirse al subsidio como un "regalo" o mostrarlo como "gratis", destacando que es un apoyo económico otorgado por el Gobierno Federal a través de la Conavi, el cual no reintegrará el beneficiario.

El otorgamiento del subsidio no debe condicionarse a ningún otro requisito que los establecidos en el apartado 3.3.1 Requisitos de las Reglas de Operación.

Sobre el origen del subsidio. Los materiales deben indicar que el subsidio lo otorga el Gobierno Federal a través de la Conavi: consultar el "Manual básico de Identidad y contenido "Ésta es tu casa".

Identidad visual

Para conocer la identidad visual de la Conavi y el Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda "Ésta es tu casa", se deberá de consultar el "Manual básico de Identidad y contenido "Ésta es tu casa".

Procesos

Autorización de materiales

Para presentar la estrategia de difusión y materiales promocionales del Programa a la Dirección Técnica de la Coordinación General Técnica de Difusión y Promoción de Vivienda (DT/CGTDPV), las entidades ejecutoras deberán de entregarlas en forma física y electrónica.

Las áreas de comunicación de las entidades ejecutoras serán responsables del desarrollo de su estrategia y materiales promocionales del programa. Los materiales promocionales deberán contar con autorización por escrito de un grupo de trabajo establecido por la Conavi, a través de una clave de identificación.

El plazo límite para que cada entidad ejecutora entregue los documentos antes mencionados a la DT/CGTDPV son 20 días hábiles antes de su difusión.

La DT/CGTDPV deberá de someter los materiales propuestos por las entidades ejecutoras para su autorización a un grupo de trabajo integrado por: la Subdirección General de Política de Vivienda y Esquemas Financieros, la Coordinación General de Asuntos Jurídicos, la Coordinación General Técnica de Difusión y Promoción de Vivienda.

En su caso, la DT/CGTDPV emitirá las observaciones pertinentes sobre las estrategias y materiales promocionales en un plazo no mayor a 5 días hábiles, posteriores a la recepción de las mismas.

La entidad ejecutora contará con un plazo de 5 días hábiles para solventar dichas observaciones.

La DT/CGTDPV emitirá los comentarios correspondientes en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la recepción de la solventación de observaciones, a través de un oficio de autorización, otorgando una clave de identificación a los materiales a difundir.

Capacitación

Será responsabilidad de las entidades ejecutoras designar voceros y hacer uso de los medios que consideren convenientes para cumplir con estos compromisos.

La Conavi establecerá los compromisos de capacitación, actualización y seguimiento de los datos pertinentes y las modificaciones que puedan experimentar las Reglas de Operación.

Procedimiento

Para capacitar, actualizar y dar seguimiento de los datos pertinentes y las modificaciones que puedan experimentar las Reglas de Operación, serán informados de la siguiente forma:

La Dirección Técnica informará a las entidades ejecutoras las modificaciones a través de cualquiera de las siguientes herramientas de comunicación, mismas que son enunciativas más no limitativas:

- Correo Electrónico
- Boletín Informativo
- Página web
- Banner en página web
- Reunión de Trabajo
- Foros Especializados
- Impresos diversos
- Géneros Periodísticos

Atención de quejas o denuncias

La dirección específica para recibir quejas o denuncias este fin se ubica en: Jaime Balmes No. 11, Edificio A, Piso 6, Col. Los Morales, C. P. 11510, Deleg. Miguel Hidalgo, México, D. F.; el teléfono para este efecto son: 01 800 800 0505, en tanto que se podrán dirigir correos a la dirección electrónica: estaestucasa@conavi.gob.mx

De esta manera, los beneficiarios(as), podrán presentar sus quejas y denuncias, por las siguientes vías:

a) Por escrito.

Ya sea en los formatos diseñados expresamente para tal fin, o mediante escritos libres.

A través de las acciones de difusión se recomendará a la ciudadanía incluir:

-Nombre de la persona que presenta la demanda; domicilio, localidad, municipio, estado.

- La demanda escrita puede ser presentada a través de los siguientes medios:
- Buzón fijo que se instalará en forma permanente en la CONAV I



- Personalmente, acudiendo directamente a la CONAVI
- Por correo electrónico, directamente o a través de la página web de la CONAVI (contacto@conavi.gob.mx)

b) Por teléfono

Con el propósito de contribuir al fortalecimiento del servicio de atención telefónica, se pone a disposición de la población un número de atención sin costo.

Esquema de canalización.

Las inconformidades o peticiones que el área de Atención Ciudadana reciba a través del servicio telefónico o por escrito, serán registradas y clasificadas de acuerdo con el tipo de asunto y el ámbito de competencia.

El tiempo en que recaiga el acuerdo admisorio de la inconformidad o petición no deberá de exceder de 20 días hábiles y su respuesta deberá emitirse dentro del término de tres meses contados a partir de la fecha de su presentación en términos del artículo 17 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo

Para el caso de que la queja o denuncia presentada deba ser informada por los funcionarios de la Conavi a su Órgano Interno de Control, se canalizará a la unidad de quejas y denuncias para los efectos jurídicos procedentes o en caso de ausencia, a la unidad administrativa de la Secretaría de la Función Pública que tenga como atribución practicar de oficio o por denuncia las investigaciones que correspondan sobre el incumplimiento por parte de los servidores públicos de las prevenciones a que se

refieren los ordenamientos legales que en materia de responsabilidades resulten aplicables.

1.Elementos generales.

De acuerdo con las ROP, el Objetivo General del Programa es "otorgar apoyos económicos a personas de bajos ingresos a través de un subsidio federal, para adquirir una vivienda nueva o usada o un lote con servicios, mejorar la vivienda, impulsar su producción social, autoconstruir o autoproducir vivienda...".

Lo anterior en apego a las directrices del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (PND), que establece como objetivo en materia de vivienda ampliar el acceso al financiamiento para vivienda a los segmentos de la población menos favorecidos.

Sus fondos provienen del Presupuesto de Egresos de la Federación, específicamente del Ramo Administrativo o6 Hacienda y Crédito Público.

Por lo anterior, todos los materiales promocionales e informativos deben indicar que los subsidios los otorga el Gobierno Federal a través de la Comisión Nacional de Vivienda.

2.Leyenda

De igual forma en el apartado siete "Transparencia", se establece que los materiales publicitarios y promocionales del Programa deberán tener la siguiente leyenda:

"Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos,

electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este Programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.

Por lo tanto, todos los materiales promocionales que hagan referencia al Programa deben contar con dicha leyenda.

En el caso de los impresos, deben colocarla en un lugar adecuado para que el lector la identifique.

En radio y televisión se podrá usar la versión corta:
“Este Programa es de carácter público, queda prohibido su uso con fines políticos o de promoción personal.”

3. Información

Los materiales informativos o promocionales de los productos derivados de la participación de la Entidades Ejecutoras con la CONAVI deben ser claros y tener información específica sobre la modalidad para la que se puede solicitar el financiamiento y el subsidio correspondiente.

De igual forma, todos los materiales deben mencionar que el subsidio es un apoyo económico que el solicitante no pagará y es otorgado por el Gobierno Federal, a través de la Comisión Nacional de Vivienda.

El material informativo debe aclarar que el trámite de subsidio se realiza a través de la Entidad Ejecutora del Programa, es decir, que el solicitante no debe hacer ningún trámite personal ante la Comisión.

Asimismo, deben mostrar tanto el logotipo de la Comisión como el del Programa, de acuerdo con los parámetros establecidos en el "Manual Básico de Identidad" y los lineamientos del apartado "Identidad Visual".

4. En lo referente al subsidio

Los materiales promocionales deben evitar referirse al subsidio como un "regalo" o mostrarlo como "gratis", destacando que es un apoyo económico otorgado por el Gobierno Federal a través de la CONAVI, el cual no reintegrará el beneficiario.

El otorgamiento del subsidio no debe condicionarse a ningún otro requisito que los establecidos en el apartado "3.3.1 Requisitos" de las Reglas de Operación, que señala:

a) El subsidio lo podrá obtener cualquier persona sin distinción alguna de género, que se encuentre dentro de los parámetros de valor máximo de la solución habitacional y ahorro previo (...) y que no haya(n) recibido un subsidio federal para vivienda (...).

b) Declaratoria del solicitante bajo protesta de decir verdad de que dispone y está dispuesto a aportar los recursos exigidos como ahorro **precio** para acceder al Programa (...) que su ingreso asciende al monto que lo califica como beneficiario de este Programa y que no ha sido beneficiario de algún subsidio federal para vivienda o lote con servicios (...).

c) En el caso de los solicitantes sean derechohabientes del INFONAVIT, FOVISSSTE, del

ISSFAM (...) sólo podrá otorgarse un subsidio federal por hogar.

d) Contar con CURP o matrícula consular.

- Sobre el origen del subsidio

Los materiales deben indicar que el subsidio lo otorga el Gobierno Federal a través de la Comisión Nacional de Vivienda.

CORRECTO

- El subsidio es un apoyo económico que no tienes que reintegrar.
- El subsidio es un apoyo económico que te otorga el Gobierno Federal para que puedas adquirir, construir, mejorar tu vivienda o comprar un lote con servicios.
- Para completar tu crédito, si cumples con los requisitos, podrás solicitar el subsidio del Gobierno Federal.

INCORRECTO

- Te podemos solicitar el subsidio cuando hayas cumplido en tiempo y forma los pagos de tu crédito.
- Si eres un buen pagador, te podemos tramitar tu subsidio.
- ¿Te gustaría comprar una casa con hasta el 25% gratis?

5. Identidad visual

Nombre Comunicativo de la CONAVI

De acuerdo con el Artículo 1 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda (publicado en el DOF el 31 de agosto de 2006), la Comisión es:

“(...) un organismo descentralizado, de utilidad pública e interés social, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el fomento, la coordinación, la promoción y la instrumentación de la política y el programa nacional de vivienda del Gobierno Federal de conformidad con la Ley de Vivienda, Ley General de Asentamientos Humanos y demás disposiciones aplicables.”

Por lo anterior, el nombre comunicativo de la Comisión es:

Comisión Nacional de Vivienda

Cuando se use el nombre comunicativo, las palabras “Comisión”, “Nacional” y “Vivienda” siempre deberán inicializarse con mayúsculas”.

De igual forma, podrá usarse el acrónimo:

CONAVI

El acrónimo “CONAVI” siempre deberá estar precedido por el artículo “la” y escrito con letras mayúsculas o versalitas.

De acuerdo con las características del texto se podrá aceptar el uso del término “la Comisión” (precedido por el artículo “la” y con mayúscula inicial) en lugar de la Comisión Nacional de Vivienda o CONAVI.

CORRECTO

- La CONAVI te apoya con un subsidio.
- La Comisión Nacional de Vivienda te apoya con un subsidio.

INCORRECTO

- Conavi te apoya con un subsidio.
- El CONAVI te apoya con un subsidio.
- La conavi te apoya con un subsidio.

Símbolo Corporativo



El símbolo corporativo está conformado por los trazos de la silueta de una casa en perspectiva.

Los colores usados son verde y azul en los costados, así como amarillo y rojo para el techo.

Logotipo

El logotipo de la Comisión tiene dos versiones:

Horizontal: Se usa el acrónimo "CONAVI".

Vertical: Se usa para indicar el nombre completo de la Comisión y consta de tres líneas; en la primera aparece la palabra "Comisión", en la segunda "Nacional" y en la tercera "de Vivienda". Dichas palabras deben alinearse a la izquierda y no estar justificadas.

CONAVI

Versión Horizontal

Comisión
Nacional de
Vivienda

Versión Vertical



PROGRAMA DE ESQUEMAS DE
FINANCIAMIENTO Y
SUBSIDIO FEDERAL

Logosímbolo o Imagotipo



Comisión Nacional de Vivienda

El logosímbolo o imagotipo lo conforma el símbolo corporativo y el logotipo.

En cuanto al logotipo, puede usarse indistintamente: en la versión vertical, siempre del lado derecho del símbolo corporativo; en la versión horizontal, deberá ubicarse debajo del símbolo.

Nombre Comunicativo de "Ésta es tu casa"

El nombre comunicativo del Programa tiene dos versiones:

Extendida: tiene su fundamento en las ROP.

Corta: se basa en el "Manual Básico de Identidad".

Ambas se muestran a continuación.

Versión extendida

Programa de Esquema de Financiamiento y
Subsidio Federal para Vivienda "Ésta es tu casa"

Versión corta

"Ésta es tu casa"

Con base en lo anterior se podrá usar indistintamente la versión corta o extendida, según las características o necesidades del texto.

Cuando se emplee el nombre extendido, sólo las palabras "Programa", "Esquemas", "Financiamiento", "Subsidio", "Federal", "Vivienda" y "Ésta" deberán escribirse con mayúscula inicial.

En el caso del nombre corto, éste deberá ir entrecomillado y sólo la palabra "Ésta" deberá escribirse con mayúscula inicial, además de acentuarse. Al respecto, deberá evitarse resaltar con mayúscula inicial alguna de las palabras que conforman el nombre.

También se podrá aceptar el uso del término "el Programa" (precedido por el artículo "el" y con mayúscula inicial) para referirse a "Ésta es tu casa".

CORRECTO

- El Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda "Ésta es tu casa" te apoya para adquirir tu vivienda.
- El programa "Ésta es tu casa" te apoya para adquirir tu vivienda.
- Hasta el momento, el Programa cuenta con 74 Entidades Ejecutoras.

INCORRECTO

- El Programa de Subsidios te apoya para adquirir tu vivienda.
- El programa "Esta es tu casa" te apoya para adquirir tu vivienda.
- Esta es tu Casa te apoya para adquirir tu vivienda.
- Hasta el momento, el programa cuenta con 74 Entidades ejecutoras.

Símbolo Corporativo



El símbolo del Programa está formado por una casa y una llave que juntos forman un llavero.

La casa también puede ser vista como una flecha, la cual señala la llave que abrirá las puertas al crédito.

El llavero indica propiedad, dominio, acceso y connota que es la llave de entrada a "tu casa".

Logotipo

Es la versión tipográfica oficial de presentar el nombre y tiene dos versiones.

Ésta es tu casa

Versión Horizontal

Ésta es tu casa

Versión Vertical



Ésta es
tu casa

PROGRAMA DE ESQUEMAS DE
FINANCIAMIENTO Y
SUBSIDIO FEDERAL

Logosímbolo o Imagotipo

Es la conjunción del símbolo corporativo y el logotipo, su intención es reflejar calidez y cercanía, mediante sus colores y trazos.

El logosímbolo del Programa también tiene dos versiones:



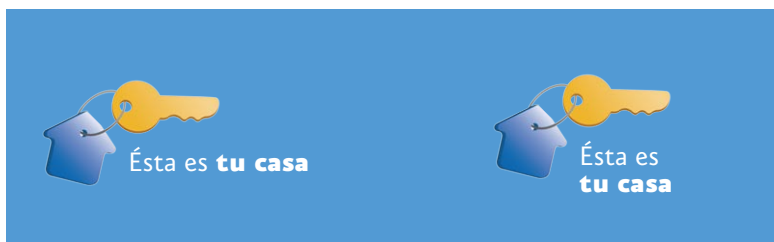
HORIZONTAL

Se usa cuando el formato a usar sea más alto que ancho, por lo cual es la versión idónea para aplicaciones como carteles o pendones.

VERTICAL

Se usa en formatos horizontales como banners interactivos en páginas electrónicas, vallas, espectaculares, entre otros.

El logotipo puede usarse sobre diferentes tipos de fondo, por ejemplo blanco (como los mostrados en el párrafo precedente), gris (Cool gray 60%) o azul (Pantone 300C 65%).



Area de aislamiento



El área de aislamiento o protección es el espacio que debe existir entre el logotipo y los otros elementos de la composición gráfica y equivale al tamaño de dos letras "E" de "Ésta es tu casa".

Tamaño mínimo:

El tamaño mínimo que debe tener el logotipo para cada una de sus versiones es:



HORIZONTAL

Para materiales impresos el tamaño mínimo de esta versión es de 2.5 cm, en el caso de materiales electrónicos (pantallas) lo mínimo permitido son 150 píxeles.

VERTICAL

Para esta versión el tamaño mínimo es de 2 cm de ancho, y al igual que en la versión horizontal, para materiales electrónicos el mínimo permitido son 120 píxeles.

Colores Corporativos

El Programa cuenta con cinco colores básicos, cada uno de ellos tiene un color sólido y un gradiente, cuyos pantones, puntuación CMYK, RGB porcentajes se muestran en la siguiente tabla.

Para el uso de dichos colores sobre diversos materiales o soportes será necesario que se consulten los lineamientos del "Manual Básico de Identidad".

Nombre	Color Sólido	Gradiente
Azul Ésta es tu casa	Pantone 300 C CMYK 100. 56. 2. 0 RGB 0. 103. 193	Pantone 300 C 0%- al 100%
Azul Sombra	Pantone 2955 C CMYK 100. 45. 0. 37 RGB 3. 83. 133	Pantone 2955 C CMYK 100. 45. 0. 37 RGB 3. 83. 133
Amarillo Ésta es tu casa	Pantone 124 C CMYK 8. 34. 100. 0 RGB 218. 169. 0	Pantone 124 C 54% al 100%
Amarillo Sombra	Pantone 126 C CMYK 0. 25. 100. 37 RGB 161. 132. 33	Pantone 126 C CMYK 0. 25. 100. 37 RGB 161. 132. 33
Gris Ésta es tu casa	Pantone Cool Gray 10 C CMYK 0. 0. 0. 60 RGB 102. 102. 102	Pantone Cool Gray 10 C 45% al 85%

www.conavi.gob.mx