



**DESARROLLO TERRITORIAL**

SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO



**CONAVI**

COMISIÓN NACIONAL  
DE VIVIENDA

# Esquema de Contraloría Social del Programa de Vivienda Social 2019

## 2019



**2019**  
AÑO DEL CAMPEÓN DEL SUR  
EMILIANO ZAPATA





## índice

índice.....	2
<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>Objetivos del Programa.....</b>	<b>5</b>
<b>General .....</b>	<b>5</b>
<b>Específicos .....</b>	<b>5</b>
<b>Cobertura .....</b>	<b>5</b>
<b>Población potencial, población objetivo y beneficiarios.....</b>	<b>6</b>
<b>Vertientes del Programa.....</b>	<b>8</b>
<b>Vertiente de Producción Social de Vivienda Asistida.....</b>	<b>8</b>
<b>Formas de Intervención .....</b>	<b>8</b>
<b>Modalidades.....</b>	<b>9</b>
<b>Vertiente Cofinanciamiento.....</b>	<b>11</b>
Modalidades para la Aplicación del Subsidio y líneas de apoyo .....	11
a) Adquisición de vivienda.....	11
b) Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano .....	12
<b>Instancias participantes.....</b>	<b>13</b>
<b>Nombre de los funcionarios públicos responsables de la promoción, organización y seguimiento de la Contraloría Social en el Programa de Vivienda Social .....</b>	<b>15</b>
<b>Mecanismos de seguimiento a las actividades Contraloría Social .....</b>	<b>16</b>
<b>Medios de Difusión del Programa.....</b>	<b>19</b>
<b>Atención Ciudadana .....</b>	<b>20</b>





## Presentación

La política de vivienda que propone el nuevo gobierno de México tiene como objetivo el cumplimiento de las obligaciones del Estado relativas a promover, respetar, proteger y garantizar el derecho de todos los mexicanos a una vivienda adecuada, a través de mecanismos apropiados para el desarrollo de programas de vivienda social y del apoyo a la producción social de vivienda, en ese sentido, la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI) como institución dependiente de la Secretaría de Desarrollo de Agrario, Territorial y Urbano asume tales obligaciones como su eje conductor, bajo la premisa de trabajar para dotar de una vivienda adecuada a la población de menores recursos, con mayor rezago socioeconómico, que se encuentre ubicada en zonas de mayor concentración de pobreza, rezagos en infraestructura, servicios y equipamiento urbano y aquellos que se encuentran en condiciones de alta vulnerabilidad (indígenas, adultos mayores, mujeres jefas de familia y personas con discapacidad), considerando que, la prioridad de atención tendrá la población afectada por los fenómenos físico naturales o que habitan en situación de riesgo.

Para tales efectos, con la finalidad de establecer una distribución y atención equilibrada de las acciones de vivienda en todo el territorio nacional, considerando las necesidades y condiciones locales y regionales, así como la focalización de prioridades para distribuir los apoyos que otorga la Comisión, el "Programa de Vivienda Social 2019", operara a través de dos vertientes:

- ✓ Producción Vivienda Social Asistida
- ✓ Cofinanciamiento

Dentro del marco de los Programas federales, normativamente se establece la existencia de la figura de la Contraloría Social como un mecanismo de participación ciudadana para la rendición de cuentas con base en el acceso a la información; necesaria como alternativa de empoderamiento de los beneficiarios e imprescindible para la construcción de una ciudadanía activa y vigilante del adecuado uso de los recursos públicos. Toda vez que a través de las actividades de Contraloría Social, las y los beneficiarios del Programa supervisarán y vigilarán el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de recursos públicos destinados a la ejecución de obras en las zonas de actuación del Programa.

Durante el ejercicio fiscal de 2019 se promoverán las actividades en materia de Contraloría Social en el Programa de Vivienda Social, con base en lo establecido en la Ley General de Desarrollo Social, capítulo VIII, en los "Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social" y la Estrategia Marco de Contraloría Social vigentes emitidos por la Secretaría de la Función Pública.

En ese sentido, el objetivo del presente Esquema de Contraloría Social del Programa de Vivienda Social es establecer la estrategia conforme la cual se realizarán las actividades de promoción, para la constitución y funcionamiento de los Comités de Contraloría





Social, a fin de que los beneficiarios del Programa lleven a cabo las actividades correspondientes, para la adecuada vigilancia de la aplicación de los recursos públicos federales asignados.

Con el fin de dar cumplimiento cabal a lo establecido en la normatividad aplicable a la figura de la Contraloría Social en el Programa de Vivienda Social 2019, se presenta información relacionada con los medios por los cuales se difundirá la información relacionada con el Programa, así como de los procedimientos de la Contraloría Social, se precisa el nombre de los funcionarios responsables de organizar la constitución de Comités, así como de proporcionar capacitación y asesoría a los mismos, incluyendo los mecanismos de seguimiento, resultados y vinculación con la presentación de quejas y denuncias.

La aplicación del presente Esquema, así como de las acciones precisadas en las dos Guías Operativas (una por Vertiente) con sus respectivos Programas Anuales de Trabajo de Contraloría Social para el ejercicio 2019, sin duda permitirá recuperar la experiencia de trabajo del Programa para su mejora y retroalimentación, considerando que por primera vez en el desarrollo de actividades de la CONAVI se conformaran Comités de Contraloría Social de acuerdo a la normatividad, lo cual representa un gran acierto y avance.





## Objetivos del Programa

### General

Contribuir a garantizar que la población de bajos ingresos acceda a una vivienda adecuada, por medio del otorgamiento de subsidios federales.

### Específicos

- I. Contribuir a abatir el rezago habitacional, atender los problemas de hacinamiento y mejorar las condiciones de habitabilidad de las viviendas de la población de bajos ingresos.
- II. Atender a la población afectada por fenómenos físico naturales con la reconstrucción parcial o total de su vivienda o con su reubicación en zonas seguras.
- III. Contribuir al crecimiento ordenado y compacto de las ciudades y zonas de proyectos estratégicos a través de la vivienda.
- IV. Contribuir al mejoramiento de zonas con altos índices de marginalidad a través de la dotación y mejoramiento de vivienda unifamiliar y en unidades habitacionales.
- V. Fomentar la sustentabilidad de la vivienda procurando la incorporación de atributos ambientales en la vivienda y su entorno

### Cobertura

El programa tiene cobertura a nivel nacional.





## **Población potencial, población objetivo y beneficiarios**

### **Población potencial**

Población de bajos ingresos sin financiamiento suficiente para cubrir sus necesidades de vivienda adecuada.

### **Población objetivo**

Población de bajos ingresos que está en rezago habitacional y sin acceso a financiamiento suficiente para obtener una vivienda adecuada.

### **Beneficiarios**

- Población no derechohabiente con ingreso individual de hasta cinco (5) veces el valor de la UMA.
- Población derechohabiente de FOVISSSTE o INFONAVIT u otra institución de financiamiento de vivienda, con ingreso individual de hasta 2.8 veces el valor de la UMA.

Tendrá prioridad de atención la población afectada por los fenómenos físico-naturales o que habitan en situación de riesgo, así como aquella población que se encuentra en condición de vulnerabilidad (indígenas, adultos mayores, madres solteras, mujeres jefas de familia y personas con discapacidad).

### **Criterios de selección**

Podrán ser beneficiarios del programa quienes cubran los siguientes requisitos:

Generales:

- Tener 18 años o más de edad, con o sin dependientes económicos.
- En caso de menores de edad, las solicitudes se evaluarán ante la Junta de Gobierno de la propia Comisión.

Población no derechohabiente:

- Ser población no derechohabiente con ingreso individual o familiar de hasta 2.8 veces el valor de la UMA, que no cuenta con acceso a un crédito para adquirir o mejorar su vivienda.
- Ser población no derechohabiente con crédito para construir o mejorar su vivienda, con ingreso individual de hasta cinco (5) veces el valor de la UMA.

Población derechohabiente:





- Población derechohabiente de FOVISSSTE, INFONAVIT u otro organismo de seguridad social municipal, estatal o federal, con ingreso individual de hasta dos punto ocho (2.8) veces el valor de la UMA, que cuenta con aportaciones al Fondo de Ahorro para el Retiro y a la Subcuenta Vivienda y con crédito para vivienda que puede provenir tanto de la Entidades Ejecutoras.

## Obligaciones de los beneficiarios

- a. Proporcionar información veraz y bajo protesta de decir verdad relativa a los datos personales e información que se le requiera.
- b. Destinar el financiamiento proporcionado por la CONAVI a la intervención habitacional para la que fue solicitado.
- c. Permitir las acciones de supervisión y seguimiento que requiera la Entidad Financiera o La Comisión.
- d. Cumplir con los requisitos previstos en estas Reglas.
- e. Los beneficiarios se comprometerán a pagar el financiamiento recuperable en los plazos y condiciones que marcan estas Reglas, que deberá aceptar al momento de firmar su contrato de apertura de crédito.
- f. Los beneficiarios deberán firmar los contratos de apertura antes de ejercerlo. Igualmente, deberán formalizar con su firma los contratos complementarios de prestación de servicios con los prestadores designados, en los casos que se requieran.

## Incumplimiento de los beneficiarios

Los beneficiarios del programa que incumplan las obligaciones, condiciones y requisitos establecidos en estas Reglas, quedarán obligados a reembolsar el monto del financiamiento recibido a través de la CONAVI o bajo los mecanismos que determine la Comisión, independientemente de las responsabilidades civiles, penales o de cualquier otra índole en que incurrieren.





## Vertientes del Programa

Considerando las necesidades y condiciones locales y regionales, así como la focalización de prioridades para distribuir los apoyos que otorga la Comisión a través de las formas de intervención, modalidades y líneas de apoyo social del "Programa de Vivienda Social 2019", éste operará a través de dos vertientes:

- I. Producción Social de Vivienda Asistida**
- II. Cofinanciamiento**

### Vertiente de Producción Social de Vivienda Asistida

La vertiente de Producción Social de Vivienda Asistida se compone por cuatro formas de intervención:

#### Formas de Intervención

- I. Vivienda en zonas rurales y urbanas**

Prioriza la participación de los solicitantes en un proceso de producción social de vivienda asistida, con apoyo y acompañamiento de una asistencia técnica calificada que comprende aspectos técnicos, financieros, organizativos, legales y de gestión, adecuados a las características de las familias beneficiarias del programa.

Los tipos de apoyo aplicables en esta forma son Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano, Adquisición de Vivienda y en Vivienda en Conjunto Habitacional y Mejoramiento de Unidades Habitacionales con sus respectivas líneas de apoyo.

- II. Vivienda en Zonas Urbanas Marginadas**

Se refiere a las intervenciones de vivienda en zonas urbanas específicas con altos y muy altos índices de marginación que, por su naturaleza funcional y demográfica (zonas metropolitanas, zonas fronterizas y zonas turísticas), requieren la convergencia de políticas y acciones de los distintos sectores del gobierno federal y de los órdenes de gobierno estatal y municipal.

Considera las modalidades de Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano y Mejoramiento de Unidades Habitacionales, solo en caso de que fuera necesaria la reubicación de vivienda, podrá optarse por las modalidades de Vivienda en Conjunto Habitacional y Adquisición de vivienda.







### III. Vivienda afectada por fenómenos físico-naturales

Considera una intervención con acciones de vivienda en las zonas afectadas por fenómenos físico-naturales, tanto en el ámbito rural como urbano.

Opera de manera específica con la modalidad de Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano. Solo en caso de que fuera necesaria la reubicación de vivienda, podrá optarse por las modalidades de Vivienda en Conjunto Habitacional y Adquisición de vivienda.

### IV. Vivienda ubicada en proyectos estratégicos

Se refiere a la intervención habitacional en zonas específicas destinadas al desarrollo de proyectos estratégicos, de alto impacto social y económico, propuestos por el gobierno federal, que tendrán como consecuencia la demanda de vivienda y satisfactores urbanos en las localidades involucradas en dichos proyectos, ya sea de población asentada en los sitios impactados o por la población que arribará producto de la oferta de empleos de la inversión económica que en ellas tendrán lugar. Contempla como modalidades: Vivienda en Conjunto Habitacional; Vivienda en Espacio Edificable Rural O Urbano; Adquisición de Vivienda; y, Mejoramiento de Unidades Habitacionales.

## Modalidades

A su vez, el Programa en la vertiente de Proucción Social de Vivienda Asistida considera cuatro modalidades de intervención:

#### A) Vivienda en Conjunto Habitacional

Esta modalidad corresponde a la construcción de conjuntos habitacionales de vivienda nueva en desarrollos horizontales o verticales, preferentemente con procesos participativos en el diseño y construcción de la vivienda. El agrupamiento en conjunto permite importantes ahorros en la construcción y la organización social de los beneficiarios, antes, durante y después de la producción de la vivienda principalmente en zonas urbanas.

El desarrollo de Vivienda en Conjunto Habitacional está orientado a optimizar el uso del suelo habitacional en zonas urbanas que cuentan con servicios y equipamiento urbano disponible, constituye una estrategia de redensificación habitacional al interior de las ciudades. Se ubica en predios con uso habitacional y con factibilidad de servicios, en un proceso único de edificación que cumpla con las regulaciones de densidad, superficie construida, seguridad estructural, instalaciones, servicios, áreas de uso común entre otros, establecidos por la reglamentación local correspondiente.





## B) Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano

La modalidad de Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano, tiene el propósito de atender problemas de hacinamiento, desdoblamiento familiar, vivienda precaria y en general vivienda que por su deterioro atenta contra las condiciones de habitabilidad, tanto en localidades rurales como en urbanas; así como también tiene como finalidad contribuir a los procesos de consolidación y/o mejoramiento de las colonias y barrios de las zonas intraurbanas de las ciudades.

## C) Adquisición de Vivienda

Esta modalidad corresponde a la adquisición de vivienda terminada, individual o en conjunto realizada por terceros, en un proceso único de edificación, que cumpla con las necesidades de densidad, superficie construida, seguridad estructural, instalaciones, servicios, áreas de uso común, entre otros, establecidos por la reglamentación local correspondiente.

La vivienda podrá ser nueva o usada y deberá cumplir con el uso del suelo habitacional en las zonas urbanas, contar con servicios que garanticen su habitabilidad, no estar ubicada en sitios de riesgo.

## D) Mejoramiento de Unidades Habitacionales

La modalidad de Mejoramiento de Unidades Habitacionales, consiste en apoyar proyectos para la realización de obras para habilitar o rehabilitar las áreas y bienes de uso común que se encuentran en las unidades y desarrollos habitacionales con deterioro o inseguridad, considerando criterios de diseño con acceso universal; con la finalidad de mejorar el funcionamiento, rehabilitar su imagen, evitar su deterioro y prolongar su vida útil.

Se apoyará la realización de acciones de mejoramiento de viviendas en su exterior y áreas comunes para mejorar la imagen urbana y su entorno.

## Líneas de apoyo social

a) Reparación parcial de vivienda	b) Ampliación de Vivienda
c) Reparación total de Vivienda	d) Mejoramiento de vivienda
e) Reubicación de Vivienda	f) Vivienda Nueva (O autoproducción)
g) Obra de Alcance Mayor	h) Sustentabilidad
i) Adquisición de suelo	j) Instalaciones Generales y Áreas Comunes
k) Adquisición de Vivienda Nueva	l) Edificación
m) Adquisición de Vivienda Usada	n) Gastos Complementarios
o) Estudios y Proyectos	p) Espacio Auxiliar Comunitario
q) Demolición	r) Asistencia Técnica
s) Espacio Auxiliar Productivo	





## Vertiente Cofinanciamiento

La vertiente de Cofinanciamiento de Vivienda se basa en la aportación de distintas fuentes de financiamiento para la dotación de vivienda. Las fuentes de financiamiento consisten en un crédito hipotecario del INFONAVIT o FOVISSSTE u otra entidad ejecutora, complementado con subsidio y ahorro de la persona beneficiaria.

El esquema aplicable es: Crédito Entidad Ejecutora más subsidio CONAVI más ahorro previo. Esto es, la población que cuente con un crédito aprobado por alguna Entidad Ejecutora, podrá complementar su crédito con recursos del ahorro propio y con los subsidios de la CONAVI y, en su caso, aportaciones de cualquier ente público, social o privado.

Cada persona beneficiaria del programa podrá obtener un subsidio federal para vivienda hasta por un monto máximo equivalente a 35 veces el valor de la UMA, el cual podrá utilizarse para el pago de primas o comisiones en el caso de que la persona beneficiaria contrate, a través de la Entidad Ejecutora (o entidad financiera en el caso en que la Entidad Ejecutora sea un Organismo Nacional de Vivienda y el financiamiento provenga de esta entidad financiera), coberturas, garantías o seguros de riesgo crediticio para cualquiera de las modalidades aplicables.

### Modalidades para la Aplicación del Subsidio y líneas de apoyo

Las modalidades para la aplicación del subsidio en esta forma de intervención son: Vivienda en Conjunto Habitacional; Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano; Adquisición de Vivienda; y, Mejoramiento en Unidades Habitacionales con sus respectivas líneas de apoyo.

Por su parte, las líneas de apoyo aplicables en esta vertiente de intervención son: Adquisición de Vivienda y Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano, cuyas condiciones y requisitos específicos se enuncian a continuación:

#### a) Adquisición de vivienda

Esta modalidad corresponde a la adquisición de vivienda terminada, individual o en conjunto, realizada por terceros, en un proceso único de edificación, que cumpla con las necesidades de densidad, superficie construida, seguridad estructural, instalaciones, servicios, áreas de uso común, entre otros, establecidos por la reglamentación local correspondiente.

La vivienda podrá ser nueva o usada y deberá cumplir con el uso del suelo habitacional en las zonas urbanas, contar con servicios que garanticen condiciones de habitabilidad y no estar ubicada en sitios de riesgo.

Las líneas de apoyo aplicables son: Adquisición de vivienda nueva y Adquisición de vivienda usada.





## *- Adquisición de Vivienda Nueva*

La CONAVI podrá otorgar subsidio con el propósito de adquirir vivienda terminada, individual o en conjunto, ubicada fuera de zonas de riesgo, que nunca ha sido ocupada, realizada por terceros, en un proceso único de edificación, que cumpla con las necesidades de densidad, superficie construida, seguridad estructural, instalaciones, servicios, áreas de uso común, entre otros, establecidos por la reglamentación local correspondiente

## *- Adquisición de Vivienda Usada*

La CONAVI podrá otorgar subsidio con el propósito de adquirir vivienda terminada, en segunda o posterior transmisión, individual o en conjunto, ubicada fuera de zonas de riesgo, realizada por terceros, que cumpla con las necesidades de densidad, superficie construida, seguridad estructural, instalaciones, servicios, áreas de uso común, entre otros, establecidos por la reglamentación local correspondiente.

## **b) Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano**

### *- Ampliación de vivienda*

La CONAVI podrá otorgar subsidio con el propósito de incrementar la de construcción habitable de una vivienda edificada con anterioridad, a fin de disminuir el hacinamiento en la vivienda o mejorar sus condiciones de habitabilidad.

### *- Mejoramiento de Vivienda*

La CONAVI podrá otorgar subsidio con el propósito de la mejora de la vivienda, que podrá responder a la rehabilitación de vivienda en la intervención de sus elementos estructurales (losas, columnas y trabes), la readecuación del espacio habitable, el cambio de instalaciones ocultas, entre otros; así como aquellos conceptos que no afectan elementos estructurales, sin embargo inciden en la vida útil de la vivienda tales como; la impermeabilización, aplanados, instalaciones hidrosanitarias expuestas ahorradoras de agua, cableado eléctrico y lámparas ahorradoras de energía, cambio de pisos, entre otros acabados.

### *-Autoproducción de vivienda (Vivienda Nueva)*

La CONAVI podrá otorgar subsidio para la construcción de vivienda nueva por autoproducción en Espacio Edificable Rural o Urbano, con espacios habitables y complementarios que estén en correspondencia con el contexto cultural y regional, que se puede generar en espacios edificables.





## Instancias participantes

En ambas Vertientes del Programa, participan de forma coordinada diversas instituciones:

### ✓ **COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA (CONAVI)**

La CONAVI es la instancia normativa, auxiliar y ejecutora responsable del Programa de Vivienda Social, además de la encargada de dirigir, planear, programar y coordinar su funcionamiento.

No cuenta con ninguna representación regional, estatal o municipal, ni actividades difusión, capacitación, recopilación de informes y atención de quejas y denuncias convenidas con los Gobiernos Estatales o municipales, por lo que fungirá tanto de instancia auxiliar como de instancia ejecutora, lo que representa que asume y desempeña con su propio personal las tareas de coordinación de la ejecución del Programa en cada entidad federativa y municipio, así como de la operación de este.

Para tales efectos, la Comisión, por su cuenta o de manera conjunta con otras instituciones de la Administración Pública Federal, podrá celebrar convenios de colaboración con las entidades federativas o con los ayuntamientos con el fin de establecer compromisos para sumar recursos destinados a vivienda. En estos convenios de colaboración se establecerá la asignación de las entidades federativas o de los ayuntamientos, así como los recursos que deriven del Programa.

### ✓ **ENTIDADES EJECUTORAS**

De acuerdo a lo señalado en las Reglas de Operación del Programa, se entiende como Entidad Ejecutora a:

- Organismos Nacionales de Vivienda: INFONAVIT, FOVISSSTE, ISSFAM.
- Intermediarios financieros privados regulados.
- Intermediarios financieros que operen con Sociedades Nacionales de Crédito.
- Organismos Estatales y Municipales de vivienda.
- Otras instancias que otorguen financiamiento

### ✓ **ENTIDADES FEDERATIVAS Y MUNICIPIOS**

Para apoyar a la población, las entidades federativas y municipios, a través de sus organismos de vivienda o de la instancia administrativa que para ese efecto asignen, podrán participar aplicando los subsidios en favor de las personas beneficiarias del programa, en una proporción igual o menor a la aplicada por el gobierno federal a través de la CONAVI, suscribiendo para tal fin los instrumentos jurídicos que correspondan.





### ✓ ORGANISMOS EJECUTORES DE OBRA (OEO)

Se consideran Organismos Ejecutores de Obra a:

- Desarrolladores sociales de vivienda.
- Personas morales acreditadas.
- Organismos Estatales y Municipales de vivienda.
- Agencias Productoras de Vivienda.

### ✓ Instancias Normativas

La CONAVI es la instancia responsable del Programa de "Vivienda Social".

### ✓ Instancias auxiliares

La CONAVI en la operación del Programa de Vivienda Social no cuenta con instancias auxiliares.

### ✓ Instancias ejecutoras

La CONAVI asume las responsabilidades y funciones establecidas como instancia ejecutora.





**DESARROLLO TERRITORIAL**

SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO



**CONAVI**  
COMISIÓN NACIONAL  
DE VIVIENDA

## **Nombre de los funcionarios públicos responsables de la promoción, organización y seguimiento de la Contraloría Social en el Programa de Vivienda Social**

Enlace:

Carlos Alberto González Saldaña

Director de Enlace Ciudadano CONAVI

Suplente:

Luis Francisco Monter Martel

Subdirector de Atención Ciudadana CONAVI





## Mecanismos de seguimiento a las actividades Contraloría Social

Derivado de la diversidad de territorios (municipios y localidades) de actuación que comprende el Programa en sus dos Vertientes, con la firme convicción de cumplir con las metas y esencia de los trabajos de la Contraloría Social establecidos en la normatividad, para efectos técnico-operativos en todas las formas de intervención del Programa, con excepción de la vertiente de Cofinanciamiento, se conformaran Comités de Contraloría Social (CCS) por municipio considerando como criterio bloques de 50 a 250 acciones de vivienda para la conformación un Comité. Si el número de acciones excede de 250, se conformarán otros Comités siempre y cuando sean al menos 50 más, que revisaran el 05% de los expedientes de las obras que se realicen, pudiendo realizar supervisiones de campo de las mismas, previo acuerdo del CCS. Como criterio de conformación y supervisión, para la contabilidad de las viviendas beneficiadas directamente en un municipio, se considerarán individualmente las obras realizadas por cada línea de apoyo.

En la vertiente de Cofinanciamiento, derivado la naturaleza del procedimiento de otorgamiento de subsidios, caracterizada por su realización a través de Entidades Ejecutoras y no directamente con los beneficiarios, lo que representa una gran complicación para que la CONAVI tenga acceso a todos los beneficiarios. Aunado al hecho de que no cuenta con ninguna representación regional, estatal o local, hace inviable la constitución de CCS. Se aplicarán únicamente encuestas/informes de Contraloría Social de forma representativa a una muestra de beneficiarios considerando su integración equitativa por género. En ese sentido, un beneficiario equivaldrá a un Comité, integrado por lo tanto por solamente un integrante para efectos de registro en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

Así, las actividades de planeación, promoción y seguimiento específicas de cada vertiente del Programa de Vivienda Social, se estipulan dentro de las dos Guías Operativas (una por cada Vertiente) y sus correspondientes Programas Anuales de Trabajo que atienden entre otras cosas de acuerdo a cada fase lo siguiente:

### **I. Planeación**

- a. Se establecerán las metas por vertiente del Programa de Vivienda Social, conforme al presupuesto asignado para el ejercicio fiscal 2019 y la proyección del área de prospectiva de la CONAVI.
- b. Los procedimientos específicos para realizar las actividades de promoción de Contraloría Social y de las actividades de seguimiento, supervisión y vigilancia a cargo de los comités de Contraloría Social, estarán contenidos en las “Guías Operativas de Contraloría Social de cada una de las Vertientes del Programa de Vivienda Social”.

La CONAVI como instancia ejecutora será la responsable de organizar la constitución de los CCS; de proporcionarles capacitación y asesoría en donde se les difunda la información clara y suficiente del Programa; de establecer las visitas de verificación por parte de los comités; así como de capturar el informe anual de comité de contraloría social que elaboren los comités.







- c. Como instancia ejecutora la CONAVI tendrán bajo su responsabilidad las siguientes actividades:
- I. La entrega de información pública relacionada con el Programa, a los CCS.
  - II. La organización y constitución de los CCS.
  - III. La capacitación y asesoría a los integrantes de los CCS.
  - IV. La participación en las reuniones que realicen las Instancias Ejecutoras y con los beneficiarios o los integrantes de los comités.
  - V. La asesoría de los integrantes de comités en el llenado del formato de informe.
  - VI. Poner a disposición de los beneficiarios del Programa, los mecanismos de atención a quejas y denuncias.
  - VII. La recepción de quejas y denuncias.
  - VIII. La captura en el SICS de las actividades de Contraloría Social que realicen y de la información relativa a los informes elaborados por los comités.
  - IX. La verificación, a través de los órganos estatales o municipales de control, de las actividades de promoción, capacitación y difusión de Contraloría Social que corresponda realizar a las entidades federativas.
  - X. Dar seguimiento, en el ámbito de su competencia, a los resultados en materia de Contraloría Social y realizar las acciones conducentes para atender las irregularidades detectadas por los comités.

## I. Promoción

- a. El instrumento de difusión de la información del Programa, así como de los procedimientos para realizar las actividades de contraloría social será la página electrónica de la SEDATU: <http://www.gob.mx/conavi>.
- b. En la página electrónica de la CONAVI se podrán consultar el Esquema de Contraloría Social, los Programas Anuales de Trabajo de Contraloría Social y las Guías Operativas de Contraloría Social por cada una de las vertientes con sus respectivos formatos de trabajo para los CCS..
- c. Establecer la coordinación con los Órganos Estatales de Control, según sea el caso, para la realización de las actividades específicas de promoción, capacitación y difusión de la Contraloría Social, conforme a los instrumentos de coordinación correspondientes.
- d. Las actividades de promoción de Contraloría Social consistirán en: entrega de información, otorgamiento de capacitación y asesoría, referente al Programa, a la operación de la Contraloría Social, al llenado de informes anuales de CCS, a la recopilación y atención a quejas y denuncias, así como seguimiento de los resultados en la materia.
- e. Capacitará y asesorará en las actividades de promoción de Contraloría Social a los CCS.
- f. Las actividades de capacitación y asesoría que se realicen deberán capturarse en el SICS, de acuerdo a los plazos indicados en las Guías Operativas.

La publicidad y la información relativa al Programa deberán identificarse con el Escudo Nacional en los términos que establece la Ley General de Desarrollo Social en su artículo 28, e incluir la siguiente leyenda: "Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social".





## II. Seguimiento

a. Como instancia ejecutora la CONAVI recopilará los informes y los resultados obtenidos sobre las actividades realizadas en materia de Contraloría Social por los CCS, los cuales serán cargados en el SICS, de acuerdo a los plazos y criterios dispuestos en las Guías Operativas.

La CONAVI verificará que los informes sean debidamente requisitados de forma completa, conteniendo los datos de las respuestas y sean legibles.

b. El SICS de la Secretaría de la Función Pública será el instrumento para el seguimiento de las actividades de contraloría social y de sus resultados, así como de la vinculación de estas actividades con el sistema de atención ciudadana de la CONAVI.

c. La CONAVI será responsable del registro en el SICS de todos los documentos generados por los comités y las Instancias Auxiliares observarán el cumplimiento de esta captura.

d. La CONAVI será responsable de recopilar, atender y canalizar las quejas y denuncias presentadas por los comités o los ciudadanos.





## Medios de Difusión del Programa

Los medios de difusión podrán ser de tres tipos:

- Electrónicos/audiovisuales, contemplan: trípticos, infografías, publicaciones y menciones en redes sociales y página de internet oficial, spots de radio y televisión, perifoneo, video, CD interactivo y banners en internet.
- Impresos, se refiere a: trípticos, dípticos, carteles, volantes, historietas, folletos, guías y manuales, periódico mural, pinta de barda, mantas y espectaculares.
- Presenciales: éstos podrán realizarse a través del personal de la instancia ejecutora.

Los medios por los cuales se difundirá la información del Programa podrán ser digitales o electrónicos (redes sociales y archivos descargables) y escritos (folletos y trípticos), así como capacitaciones presenciales o vía remota.





## Atención Ciudadana

La CONAVI contará para atender de manera oportuna, con un área específica (Dirección de Enlace Ciudadano) para recibir y atender quejas o denuncias de las y los beneficiarios, vía presencial, escrita, telefónica o digital (correo electrónico). La cual se auxiliará con el resto de áreas de la CONAVI que se encuentren involucradas en la respuesta o sanción a la haya lugar.

Asimismo, aquellas quejas y denuncias que durante el cumplimiento de funciones y actividades sean recibidas por los CCS derivado de supuestas irregularidades o incumplimientos que no corresponda a una falta que dé lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales, serán atendidas buscando su conciliación de manera oportuna en caso de ser posible.

Respecto a los acuerdos que no hayan sido cumplidos o las irregularidades que no fueron solventadas en su totalidad en el plazo establecido, se procederá a levantar una queja o denuncia mediante el formato correspondiente; en caso contrario, se dará por concluida la irregularidad o incumplimiento y se deberá elaborar la Minuta de trabajo.

Por otra parte, si la irregularidad o incumplimiento da lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales, se asesorará al comité o beneficiario para la elaboración de una queja o denuncia, así como su presentación ante los Órganos Internos de Control correspondientes al gobierno municipal, estatal, para que procedan de acuerdo al ámbito de sus competencias.

En cuanto a las quejas y denuncias recabadas por el comité, éste las entregará al ejecutor y en su caso, al Órgano Estatal de Control, quienes las clasificarán y actuarán de acuerdo con los criterios mencionados en los párrafos anteriores.

Las quejas y denuncias provenientes de los beneficiarios o ciudadanos se presentarán por escrito, especificando el nombre del quejoso, correo electrónico y domicilio donde se le pueda informar acerca de la situación de su queja o denuncia, número telefónico, los hechos y los motivos por los cuales se considera que hay afectación y que dan lugar a la queja o denuncia; en este último caso se especificará el nombre de la persona que ha cometido la irregularidad, si es servidora o servidor público, el cargo y la dependencia donde labora.

Cabe mencionar que, si se desea presentar una denuncia anónima, no será necesario recabar los datos antes mencionados del quejoso, a excepción del correo electrónico para poder darle respuesta.

La atención, investigación y seguimiento de las quejas y denuncias relacionadas con la ejecución y aplicación de los recursos serán realizadas preferentemente por la instancia normativa de la siguiente manera:

- Procurará tener un acercamiento con el denunciante a fin de identificar la problemática detectada y expresada a través de la denuncia.





- Realizará una verificación de los temas denunciados que le permita corroborar la procedencia y autenticidad de la denuncia, basándose en el expediente técnico del proyecto, así como en la documentación resultante de sus supervisiones realizadas a la obra; y de ser el caso, determinará los incumplimientos.
- Convocará oficialmente al Comité de Contraloría Social y, en su caso, a él (los) denunciantes, a una reunión en la que se verifiquen los incumplimientos y a través de la cual se establezcan acuerdos y compromisos.
- Dará seguimiento a los acuerdos y compromisos hasta que se lleven a buen término. De no cumplirse, deberá realizar las gestiones ante los Órganos Internos de Control correspondientes.

Las quejas y denuncias de la ciudadanía serán captadas por los órganos fiscalizadores correspondientes a cada una de las instancias participantes.

Entendiéndose por:

- Denuncia: A las manifestaciones de hechos presuntamente irregulares, presentadas por los beneficiarios de los programas federales de desarrollo social o un tercero, respecto de la aplicación y ejecución de los programas o donde se encuentren involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.
- Queja: A la expresión realizada por los beneficiarios de los programas federales de desarrollo social que resienten o dicen resentir una afectación en sus derechos respecto de la aplicación y ejecución de los programas o donde se encuentren involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, y en su caso en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales.

