



**DESARROLLO TERRITORIAL**

SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO



**CONAVI**

COMISIÓN NACIONAL  
DE VIVIENDA

Guía Operativa de

# Contraloría Social

# Programa Vivienda

# Social

**VERTIENTE “Cofinanciamiento”**

**2019**





**INTRODUCCIÓN** ..... 3

**VERTIENTE “COFINANCIAMIENTO”** ..... 4

**MODALIDADES Y LÍNEAS DE APOYO** ..... 4

**OBJETIVO** ..... 5

**TIPO DE BENEFICIOS DEL PROGRAMA** ..... 6

**I.- Tipo de beneficiarios del Programa** ..... 6

**II. Derechos de los beneficiarios** ..... 6

**DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA SOCIAL** ..... 7

**PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA SOCIAL (PATCS)**..... 8

**Instancias participantes** ..... 8

        a) Planeación .....10

        b) Promoción.....10

        c) Seguimiento .....10

**COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL**..... 11

    I. Constitución de los Comités .....11

    II. Requisitos para integrar los Comités de Contraloría Social.....12

    IV. Capacitación de los integrantes de los Comités.....12

    V. Funciones y actividades de los Comités .....14

**TRABAJO DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL** ..... 15

    I. Informes de Comité de Contraloría Social .....15

        Se retomará el formato actualizado propuesto por la Secretaría de la Función Pública.....15

**QUEJAS Y DENUNCIAS**..... 16

**CAPTURA DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO**..... 18

**ANEXOS** ..... 19

**CONTACTO Y ATENCIÓN CIUDADANA**.....20



## Introducción

Para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en el Programa de Vivienda Social, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al mismo, la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI) promoverá la participación de los beneficiarios en acciones de Contraloría Social (CCS), en apego a los "Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social", publicados por la SFP en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016, a efecto de promover y realizar las acciones necesarias para la operación de la Contraloría Social, bajo el Esquema y el Programa Anual de Trabajo (PATCS) validados por la Secretaría de la Función Pública, que se dan a conocer en <https://www.gob.mx/conavi> y que serán de observancia obligatoria para la CONAVI y otras entidades ejecutoras, siguiendo los procedimientos establecidos en la Guía Operativa de Contraloría Social del Programa.

Cuando las y los beneficiarios realizan actividades de Contraloría Social, la ejecución de los beneficios de los Programas sin duda es más eficiente, oportuna y de calidad, también hay mayor honestidad y transparencia en la operación. Asimismo, las autoridades responsables informan sobre el desarrollo de sus actividades y decisiones, mejorando con ello los canales de diálogo entre el gobierno y la sociedad. Destacando el establecimiento de los canales de comunicación para la atención y resolución de quejas e inconformidades..

La presente Guía Operativa corresponde exclusivamente a la Vertiente de "Cofinanciamiento" del Programa de Vivienda Social 2019, la cual se compone a su vez por dos modalidades con sus respectivas líneas de apoyo:

1. Adquisición de Vivienda
2. Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano,

Dichas modalidades consideran las necesidades y condiciones locales y regionales, así como la focalización de prioridades para distribuir el subsidio que otorga la CONAVI.

Por lo anterior, con el fin de dar cumplimiento cabal a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Federales de Desarrollo Social, emitidos por la Secretaría de la Función Pública, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016. así como de lo establecido en la Ley General de Desarrollo Social y la Estrategia Marco de Contraloría Social de diciembre de 2016, derivado de la naturaleza y características de la operación del Programa de Vivienda Social en la vertiente de Cofinanciamiento, la CONAVI establece la presente Guía Operativa de la Vertiente de Cofinanciamiento para llevar a cabo la promoción y seguimiento en materia de Contraloría Social.





## Vertiente “Cofinanciamiento”

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, FOVISSSTE u otra entidad ejecutora, complementado con subsidio y ahorro de la persona beneficiaria.

La población que cuente con un crédito aprobado por alguna Entidad Ejecutora (entendida como una instancia inscrita ante la CONAVI, que otorga crédito para adquirir, construir, ampliar o mejorar una vivienda, que acompaña al subsidio federal y al ahorro previo de la posible persona beneficiaria), 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.

### MODALIDADES Y LÍNEAS DE APOYO

Las modalidades que considera la Vertiente de Cofinanciamiento son: Adquisición de Vivienda y Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano, con sus respectivas líneas de apoyo.

#### I. Adquisición de Vivienda

- Adquisición de Vivienda Nueva

La persona beneficiaria tendrá derecho a un monto máximo de subsidio federal con base el puntaje correspondiente en función de la categoría y matriz de la ubicación de la opción elegida.

- Adquisición de Vivienda Usada

Considera la posibilidad de acceder a un monto máximo de subsidio federal para la adquisición de vivienda usada ubicada dentro de los Perímetros de Contención Urbana U1 y U2.

#### II. Vivienda en Espacio Edificable Rural o Urbano

- Ampliación y/o Mejoramiento

Ampliación: Incremento de la superficie de construcción habitable de una vivienda edificada con anterioridad, a fin de disminuir el hacinamiento en la vivienda.

Mejoramiento: Acción tendiente a consolidar o renovar las viviendas deterioradas física o funcionalmente, mediante actividades de reparación, reforzamiento estructural o rehabilitación, optimizando el uso de energía, agua y otros recursos naturales que promuevan la habitabilidad de la vivienda, progresividad y su armonía con el hábitat, que propician una vivienda adecuada.

- Autoproducción de vivienda

Considera el proceso de gestión de suelo, construcción y distribución de vivienda bajo el control directo de las personas usuarias de forma individual o colectiva, la cual puede desarrollarse mediante la contratación de terceras personas o por medio de procesos de autoconstrucción y preferentemente incluirá atributos de uso eficiente de los recursos naturales.





## Objetivo

Establecer y definir detalladamente los procedimientos de promoción, operación y seguimiento de la Contraloría Social dentro del Programa en la vertiente de Cofinanciamiento para el ejercicio fiscal 2019, con el fin de contribuir al establecimiento de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas en el manejo de recursos del mismo.





## Tipo de beneficios del Programa

De acuerdo con la clasificación realizada por la Secretaría de la Función Pública en la "Estrategia Marco", la Vertiente de Cofinanciamiento proporciona el siguiente beneficio:

Apoyo: son aquellas que implican un bien material directo en cada beneficiario, como pueden ser becas, recursos económicos o en especie.

### I.- Tipo de beneficiarios del Programa

Debido a la naturaleza de operación de la vertiente de Cofinanciamiento del Programa, se identifica que los beneficiarios no tienen contacto presencial con los servidores públicos del mismo, de esa forma se clasifican como:

- Beneficiarios que tienen contacto presencial con la instancia ejecutora pero no entre ellos.

### II. Derechos de los beneficiarios

- a) Recibir un trato digno, respetuoso, equitativo y sin discriminación alguna;
- b) Recibir, cuando lo soliciten, asesoría por parte de las Áreas Responsables y/o Instancias Ejecutoras, respecto al Programa;
- c) Recibir los apoyos conforme a las disposiciones del Programa;
- d) Interponer quejas y denuncias de acuerdo a los mecanismos y canales establecidos;
- e) Formar parte de los Comités de contraloría social del Programa; y
- f) Solicitar y recibir información sobre el estado que guardan las gestiones que hubieren realizado en su caso.





## Difusión y Promoción de la Contraloría Social

Para la difusión y promoción de la Contraloría Social se realizarán materiales informativos en formato digital, en los que de manera sencilla y clara se detallen características generales del Programa de Vivienda Social en la vertiente de Cofinanciamiento en sus diferentes modalidades de atención, información sobre la población a la que va dirigido los apoyos (subsidios), así como las acciones y presupuesto asignados estatalmente, una explicación sobre la Contraloría Social y los beneficios de su ejecución. Se aprovecharán las redes sociales institucionales de Facebook y twitter, sí como la página de internet de la CONAVI para realizar menciones y publicar imágenes.

Ante la imposibilidad de convocar a todos los beneficiarios por localidad y/o municipio a asambleas de carácter informativo, se realizaran materiales informativos en los que se especificaran las características del Programa y específicamente de la Contraloría Social del mismo, así como de las características generales de los montos de apoyo o subsidio, requisitos, derechos y obligaciones de los beneficiarios, instancias participantes y los medios institucionales para presentar quejas y denuncias.

Asimismo, se informaran sobre los procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social, de acuerdo a la particularidad del Programa en la vertiente de Cofinanciamiento.

La CONAVI como instancia normativa llevará el conteo de aquellos materiales producidos y distribuidos, así como de su respectivo registro en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), procurando guardar evidencia del proceso de convocatoria y material de difusión, generando el archivo documental, fotográfico o fonográfico correspondiente.





# Programa Anual de Trabajo de la Contraloría Social (PATCS)

## Instancias participantes

En la Vertiente de Cofinanciamiento, participan de forma transversal y coordinada diversas instituciones en las distintas formas de intervención:

## Entidades Ejecutoras

- 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

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)

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







## Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI)

La CONAVI es la instancia normativa responsable del Programa en la vertiente de Cofinanciamiento, además de la encargada de dirigir, planear, programar y coordinar su funcionamiento, así como también es la instancia encargada de otorgar el subsidio federal y verificar su cumplimiento.

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.

### Como instancia normativa:

La CONAVI, elaborará el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social de la misma, en el cual se establecen las actividades, los responsables, las metas, la unidad de medida y el calendario de ejecución para promover la contraloría social.

#### a) Planeación

- Designar un servidor(a) público(a) responsable de las actividades de Contraloría Social y para la operación SICS en el Programa de Vivienda Social 2019, las actividades de Contraloría Social por parte de la CONAVI, quien fungirá como enlace con la Unidad Coordinadora del Programa y la Contraloría Social (UORCS) de la Secretaría de la Función Pública (SFP).
- Elaborar el Esquema, la Guía Operativa con sus respectivos formatos de trabajo y elaborar el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social, para el ejercicio 2019.
- Elaborar los formatos del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.
- Solicitar a la UORCS de la SFP la validación del Esquema de Contraloría Social, de la Guía Operativa por cada vertiente del Programa con los formatos de trabajo y el Programa Anual de Trabajo 2019.
- Conformar la estrategia de capacitación, así como el diseño de los materiales de apoyo a las mismas.
- Incorporar al SICS los documentos validados por la UORCS (Esquema, Guía Operativa, con sus respectivos formatos de trabajo y Programas Anuales de Trabajo).
- Capturar en el SICS las preguntas de los Informes de Contraloría Social.

#### b) Promoción

- Proporcionar vía electrónica el Esquema, las Guías Operativas, los Formatos de Trabajo y los Programas Anuales de Trabajo de Contraloría Social, validados por la UORCS, para su distribución a los Comités.
- Generar y asignar las claves para tener acceso al SICS.
- Administrar los nombres de usuarios y contraseñas con las cartas responsivas correspondientes.





- Acudir como equipo responsable de la CONAVI de la operación de la contraloría social a capacitación a la UORCS, para el adecuado desempeño de funciones.

## c) Seguimiento

- Capturar en el SICS la información general del Programa en la Vertiente Cofinanciamiento, el presupuesto autorizado en el PEF y el presupuesto a vigilar.
- Recopilar y resguardar la información referente a las actividades de promoción de la Contraloría Social.
- Registrar en el SICS los materiales de difusión elaborados.
- Registrar en el SICS la asignación de los materiales de difusión.
- Registrar en el SICS los materiales de capacitación elaborados.
- Registrar en el SICS la asignación de los materiales de capacitación elaborados.
- Registrar en el SICS los eventos de capacitación realizados.
- Seguimiento de la recopilación y captura de Informes de Contraloría Social en el SICS.
- Captar quejas y denuncias expresadas por los beneficiarios.
- Seguimiento de los resultados de Contraloría Social.
- Capacitar a las y los servidores públicos responsables de ejecutar el Programa en materia de Contraloría Social.
- Notificar y solicitar a las áreas responsables de la CONAVI la información necesaria para la atención de quejas o denuncias a que haya lugar.
- 

### Como instancia ejecutora:

La Comisión Nacional de Vivienda también como Instancia ejecutora realizará las siguientes actividades:

#### a) Planeación

- Elaborar Programa Anual de Trabajo como Instancia Ejecutora (PATIECS) y registrarlo en el SICS de la SFP.

#### b) Promoción

- Distribuir la información referente a la Vertiente Cofinanciamiento a Contraloría Social y a los subsidios que se aplicarán.
- Capacitar a los beneficiarios que constituyen los CCS para el llenado de formatos y presentación de quejas o denuncias ante las instancias correspondientes.

#### c) Seguimiento

- Capturar en el SICS la información correspondiente al alta de los CCS.
- Emitir y resguardar la Constancia de Registro del Comité de Contraloría Social, documento comprobatorio del SICS.
- Aplicar informes de Contraloría Social a una muestra representativa de beneficiarios.
- Elaborar un Informe de resultados que incluya acciones de mejora para el ejercicio fiscal 2020, y un registro de atención o estado que guardan las quejas o denuncias.





## Comités de Contraloría Social

Los CCS son las formas de organización constituidas por los beneficiarios del Programa para dar seguimiento, supervisar y vigilar los recursos aprobados y apoyos otorgados.

### I. Constitución de los Comités

Derivado de la naturaleza del procedimiento de otorgamiento de apoyos (subsidios) en la Vertiente de Cofinanciamiento, caracterizada por su realización a través de Entidades Ejecutoras y no directamente con los beneficiarios, lo que representa que la CONAVI no tenga acceso directo (contacto) con todos los beneficiarios. Aunado al hecho de que no cuenta con ninguna representación regional, estatal o local, hace inviable la constitución CCS. Por lo cual, 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, se aplicarán únicamente informes de Comité de Contraloría Social de forma representativa a una muestra de beneficiarios considerando su integración equitativa por género.

La verificación de la calidad de beneficiarios se realizará por parte de la CONAVI como instancia ejecutora, a partir de la base de beneficiarios correspondiente de donde se realice el muestreo.

En ese sentido, un beneficiario equivaldrá a un Comité, integrado solamente por un integrante para efectos de su registro en el SICS. De igual forma, la información obtenida de los informes de Comité de Contraloría aplicados se vinculará al Comité registrado correspondiente, y se capturará en el módulo "informes".

La implementación de las actividades de Contraloría Social se realizará en un momento "medio o final", es decir, tiempo después de haber recibido el apoyo del subsidio, en el último cuatrimestre del ejercicio fiscal 2019.

Por lo anteriormente explicado, la conformación de los Comités no será por medio de un escrito libre mediante el cual solicitan su registro formal. Solamente se levantará un acta constitutiva del CCS (formato 1 anexos), donde se especificarán el nombre, edad, dirección y teléfono respectivo, así como el nombre del programa federal, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio legal en donde se constituye el CCS, así como los instrumentos y mecanismos para el ejercicio de sus actividades. Las Entidades Ejecutoras proporcionarán información, brindaran asesoría y orientación sobre el llenado de los instrumentos.

Durante las actividades de difusión se informara a la población objetivo, la naturaleza de los subsidios otorgados por el Programa, así como los procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social.





El equipo normativo de la CONAVI será el encargado de registrar en el SICS la información de los CCS, contenida en el Acta de Constitutiva; el registro se deberá realizar en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de su constitución. La instancia ejecutora expedirá la constancia de registro del CCS.

## II. Requisitos para integrar los Comités de Contraloría Social

Cada CCS estará integrado por una persona de las y los beneficiarios directos de los subsidios parte de la muestra seleccionada.

Las y los integrantes deberán:

- Ser ciudadanos mexicanos,
- Residir preferentemente en la localidad en la que se lleven a cabo los apoyados por el Programa,
- Ser mayores de 18 años,
- Preferentemente, saber leer y escribir,
- Promover que el comité se integre equitativamente por hombres y mujeres,
- Conocer la manera de operar del Programa,
- Haber recibido previamente capacitación sobre el objetivo y los beneficios de la Contraloría Social y los instrumentos de recolección de información.

## III. *Sustitución de los integrantes del Comité*

La calidad de integrante de un Comité se pierde por las siguientes causas:

- I. Muerte del integrante;
- II. Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité;
- III. Pérdida del carácter de beneficiario.

En los casos señalados, de entre los beneficiarios del Programa se elegirá a un nuevo integrante sustituto y por tanto se conformará como Comité.

## IV. Capacitación de los integrantes de los Comités

El equipo de funcionarios de la CONAVI responsable como instancia normativa de la Contraloría Social del Programa de Vivienda Social, acudirá a capacitación con personal de la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública, para adquirir los conocimientos mínimos necesarios en materia de contraloría social para llevar a cabo las labores de promoción, seguimiento de actividades de operación e implementación de estrategias en la materia.





La CONAVI como instancia ejecutora es la entidad responsable de la capacitación de los CCS, así como de brindarles la asesoría que requieran.

### Instrumentos normativos

- Ley General de Desarrollo Social.
- Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social.
- Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Federales de Desarrollo Social.
- Reglas de Operación del Programa de la Vertiente Cofinanciamiento
- Guía Operativa y Formatos de Trabajo de la Contraloría Social en el Programa de la Vertiente Cofinanciamiento.



Fuente: Modelo de capacitación establecido en la Estrategia Marco de la Secretaría de la Función Pública, 2016.

Los conocimientos y estrategias sobre la Contraloría Social se basan en el modelo propuesto en la Estrategia Marco, para lo cual se retoman los cuatro módulos: Introducción, Promoción, Operación y Seguimiento.

Todos los documentos normativos, los Esquemas, Guías de Operación, PATCS, materiales de difusión y promoción así como de capacitación estarán disponibles en versiones digitales para todo el público en la página web de la CONAVI:

<http://www.gob.mx/conavi>





A los beneficiarios seleccionados se les contactara vía correo electrónico y telefónica para brindarles información y asistirlos en el llenado del informe de contraloría social (formato 3 anexos). Todas las actividades de capacitación y asesoría que se realicen como instancia normativa y ejecutora, serán invariablemente registradas en el SICS

## V. Funciones y actividades de los Comités

Las funciones del CCS son:

1. Solicitar información del Programa a las autoridades correspondientes.
2. Presentar las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución de las obras, y en su caso, al Órgano Estatal de Control, con la finalidad de que se tomen las medidas a que haya lugar
3. Vigilar que las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el programa.
4. Informar por escrito al Ejecutor y en su caso, al Órgano Estatal de Control, las irregularidades que observen, con relación a las obras del Programa como beneficiarios.
5. Contestar el informe de Comité de Contraloría Social (formato 3 anexos).

El CCS Social entrará en funciones a partir de la fecha del acta constitutiva del Comité de Contraloría Social (formato 1 anexos) y finalizará con la elaboración del informe de Comité de Contraloría Social (formato 3 anexos), su vigencia se encuentra sujeta al llenado del instrumento.





## Trabajo del Comité de Contraloría Social

Con el objetivo de realizar en tiempo y forma las actividades que conlleva la Contraloría Social, los Comités deberán realizar las siguientes acciones:

Tipo de reunión	Cantidad de contactos	Documento requerido
Para la constitución de comité, llenado del informe de Contraloría Social y cierre. Se efectuará tiempo después de la dispersión de los apoyos.	1	Formato de constitución de comité (formato 1 anexos)
		Informe anual de CCS (formato 3 anexos)

### I. Informes de Comité de Contraloría Social

Se retomará el formato actualizado propuesto por la Secretaría de la Función Pública.





## Quejas y denuncias

Si durante al momento de aplicación del informe de Comité de Contraloría Social (formato 3 anexos). el Comité presenta una queja o denuncia derivado de supuestas irregularidades o incumplimientos que no corresponda a una falta que dé lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales.) se buscara atender la problemática y subsanar a la brevedad las omisiones.

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 con el ámbito de sus competencias.

Las quejas y denuncias se presentarán por escrito (formato 2 anexos), 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.
- 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.

La CONAVI contará para atender de manera oportuna, 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).

## Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI)

[www.gob.mx/conavi](http://www.gob.mx/conavi)

### Atención Ciudadana

[atencionciudadana@conavi.gob.mx](mailto:atencionciudadana@conavi.gob.mx)

Teléfono: (01 55) 91389991 Opción. 1

Atención a la ciudadanía: 01800 2880436

### Secretaría de la Función Pública (SFP)

*Sistema integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECE):* <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>

- **Vía correspondencia:** Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur 1735, Col. Guadalupe Inn, Del. Álvaro Obregón, CP 01020, México, D.F.
- **Vía telefónica:** En el interior de la República al 01800 11 28 700 y en la Ciudad de México 20003000.
- **Presencial:** En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur 1735, Col. Guadalupe Inn, Del. Álvaro Obregón, CP 01020, México, D.F.

Vía chat: Apps para dispositivos móviles: “Denuncia la corrupción”.





## Captura de información en el sistema informático

La CONAVI enviará por correo electrónico y mediante oficio la Guía Operativa y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, a partir de que se reciba el oficio de validación por parte la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública.

En un periodo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de su constitución, (conforme al numeral 3, inciso d) de la Estrategia Marco) el enlace de la instancia ejecutora capturará en el SICS, la información relativa a la conformación de los Comités, así como las modificaciones originadas por la sustitución de integrantes o por la ejecución de una nueva obra en la localidad.

El enlace responsable en CONAVI capturará en el SICS el contenido del informe de Comité de Contraloría Social (formato 3 anexos) a más tardar en 10 días naturales, sin sobrepasar los 10 días hábiles siguientes al término del último trimestre.

Es necesario generar y resguardar las evidencias de las actividades de promoción y seguimiento incluidas en los documentos de Contraloría Social, ya que aquéllas que no impliquen un registro en el SICS, deberán ser remitidas conjuntamente con la respuesta al oficio de seguimiento, que incluye el Anexo de Avance de información registrada en el SICS, emitido por la Unidad de Operación Regional y Contraloría Social, adscrita a la Secretaría de la Función Pública, para su comprobación.





## Anexos

Número de Anexo	Nombre del documento
1	Acta de constitución de CCS
2	Quejas y Denuncias
3	Informe de contraloría social

La calidad de la información integrada en los formatos de trabajo (Anexos) y en el SICS corresponderá a las instancias ejecutoras.





**DESARROLLO TERRITORIAL**

SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO



**CONAVI**

COMISIÓN NACIONAL  
DE VIVIENDA

## Contacto y Atención ciudadana

### Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI)

[www.gob.mx/conavi](http://www.gob.mx/conavi)

### Atención Ciudadana

[atencionciudadana@conavi.gob.mx](mailto:atencionciudadana@conavi.gob.mx)

Teléfono: (01 55) 91389991 Opción. 1

Atención a la ciudadanía: 01800 2880436

### Secretaría de la Función Pública (SFP)

[www.funcionpublica.gob.mx](http://www.funcionpublica.gob.mx)

Av. Insurgentes Sur 1735, Col. Guadalupe Inn,

Del. Álvaro Obregón, CP 01020, México, D.F.

<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>





## CONSTANCIA DE CONSTITUCIÓN DE COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

### Lectura de Acta:

Fecha de registro del comité en SICS:

Siendo las

horas y estando presentes:

Por la CONAVI:		Firma o Huella
Nombre:	<input type="text"/>	
Cargo:	<input type="text"/>	

Y el integrante del Comité de Contraloría Social, se da inicio a la lectura y expedición de la presente Acta.

### Objetivo:

Con la finalidad de constituir una práctica de transparencia y rendición de cuentas donde las y los beneficiarios del Programa de Vivienda Social verifiquen el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos en las obras aprobadas para el ejercicio fiscal 2019, se requiere formar un Comité de Contraloría Social, el cual estará integrado por beneficiarios directos de los distintos proyectos aprobados, quienes de manera organizada, independiente, voluntaria y honorífica se constituyan con dicho carácter

### Declaratoria:

Una vez revisada la calidad de beneficiaria (o) del Programa del integrante del Comité conforme al padrón correspondiente, por lo que al no existir objeción alguna para conformarse con tal fin, se expide la presente Acta constitutiva del Comité de Contraloría Social conforme a las siguientes:

### Cláusulas:

PRIMERA. El Comité de Contraloría Social del Programa de Vivienda Social se conforma de manera organizada, independiente, voluntaria y honorífica manteniendo las tareas de Contraloría Social ajenas a cualquier partido u organización política con el objeto de verificar, dar seguimiento y vigilar el cumplimiento de las metas de las obras aprobadas para el ejercicio fiscal 2019, así como la correcta aplicación de los recursos públicos del Programa.

SEGUNDA. El Comité de Contraloría Social tendrá la siguiente actividad:

Responder el cuestionario de Contraloría Social asignado.

Solicitar información sobre el Programa y sus apoyos.

### Integrante del Comité de Contraloría Social

Cargo	Nombre completo	Número telefónico	Correo electrónico
Enlace del Comité			





**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

**1. Datos del denunciante**

Fecha de recolección de la queja o denuncia:

Nombre:

Entidad:

Municipio:

Localidad:

Calle y número:

Colonia:

Teléfono:

Correo electrónico:

¿La persona que denuncia es beneficiaria directa de la obra?

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	--------------------------	-----------------------------

¿La denuncia se debe hacer anónima?

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	--------------------------	-----------------------------

\*En caso de que la denuncia sea anónima, sólo se requerirá el correo electrónico para dar seguimiento a la denuncia.

**2. Datos de la obra o acción**

Registro de Comité:

Descripción de la obra o acción:

**3. Tipo de hecho**

Aplicación ineficiente del recurso

Condicionamiento del apoyo

Mala ejecución de las obras

Discriminación

Uso con fines políticos

Otro (describa):

**4. Datos del funcionario denunciado**

Nombre:

Sexo:

Señas particulares:

Dependencia:





Cargo:

**5. Narración de los hechos**

Fecha de los hechos:

Hora de los hechos:

Lugar de los hechos:

Narración de los hechos:

**6. Elementos de prueba**

¿Tiene pruebas que ayuden a fundamentar la queja o denuncia?

( ) Sí

( ) No

Especifique:

**7. Datos del receptor de la queja o denuncia**

Nombre:

Dependencia:

Cargo:

Teléfono:

Correo electrónico:

Firma:



