



**DESARROLLO TERRITORIAL**  
SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO



**CONAVI**  
COMISIÓN NACIONAL  
DE VIVIENDA

Guía Operativa de

# **Contraloría Social**

# **Programa Vivienda**

# **Social**



**CONTRALORÍA**  
**SOCIAL**

**2020**

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>PRODUCCIÓN SOCIAL DE VIVIENDA ASISTIDA</b> .....	<b>4</b>
<b>COFINANCIAMIENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>Modalidades</b> .....	<b>4</b>
<b>Objetivo</b> .....	<b>6</b>
<b>Tipo de beneficios del Programa</b> .....	<b>6</b>
<b>Tipo de beneficiarios del Programa</b> .....	<b>7</b>
<b>Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias</b> .....	<b>7</b>
<b>Operación del Programa en los procesos de Cofinanciamiento</b> .....	<b>9</b>
<b>Operación del Programa en los procesos de Producción Social de Vivienda Asistida</b> .....	<b>11</b>
<b>DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA SOCIAL</b> .....	<b>13</b>
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA SOCIAL (PATCS)</b> .....	<b>15</b>
<b>COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL</b> .....	<b>19</b>
<b>Constitución de los Comités</b> .....	<b>19</b>
<b>Requisitos para integrar los Comités de Contraloría Social</b> .....	<b>20</b>
<b>Sustitución de los integrantes de los Comités</b> .....	<b>21</b>
<b>Capacitación de los integrantes de los Comités</b> .....	<b>21</b>
<b>Funciones y actividades de los CCS</b> .....	<b>24</b>
<b>TRABAJO DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL</b> .....	<b>26</b>
<b>Seguimiento (estrategias de vigilancia)</b> .....	<b>27</b>
<b>Atención Ciudadana de irregularidades, quejas y denuncias</b> .....	<b>28</b>
<b>CAPTURA DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO</b> .....	<b>31</b>
<b>CONTACTO Y ATENCIÓN CIUDADANA</b> .....	<b>32</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>33</b>



## Introducción

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 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). Garantizar el derecho a una vivienda adecuada es una tarea de Estado que implica reconocer que ésta no puede estar regida por las reglas del mercado sino, más bien, por la satisfacción de una necesidad humana, como un derecho humano, y no un bien de consumo o un servicio.

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 promoverá la participación de los beneficiarios a través de la integración de Comités 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 Secretaría de la Función Pública 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 las Guías Operativas de Contraloría Social del Programa.

Cuando las y los beneficiarios realizan actividades de CCS, el cumplimiento de metas y ejercicio de recursos 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 de la población.

La presente Guía Operativa corresponde a los procesos de "Producción Social de Vivienda Asistida" y de "Cofinanciamiento" del Programa de Vivienda Social 2020, para llevar a cabo la promoción y seguimiento en materia de Contraloría Social,



## Producción social de vivienda asistida

Se considera de esa forma a las acciones de vivienda realizadas con apoyo de asistencia técnica integral. Comprende aspectos técnicos, financieros, organizativos, ambientales, de capacitación y de gestión adecuados a las características del proceso y de los beneficiarios. La asistencia es parcial, cuando sólo atiende alguno(s) aspecto(s) e integral cuando los atiende todos.

## 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, en su caso, aportaciones de cualquier ente público, social o privado.

## Modalidades

Para la operación del Programa de Vivienda Social, se consideran seis modalidades de aplicación del subsidio, así como diecisiete líneas de apoyo que se refieren a los componentes específicos que aportan el recurso de manera única o progresiva.

- a) Adquisición de Vivienda;
- b) Autoproducción;
- c) Reconstrucción de Vivienda;
- d) Reubicación de Vivienda;
- e) Mejoramiento Integral Sustentable; y,
- f) Mejoramiento de Unidades Habitacionales.

### 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.

### **B) Autoproducción**

Esta modalidad 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.

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; también tiene como finalidad contribuir a los procesos de consolidación y/o mejoramiento de las colonias y barrios de las zonas intraurbanas.

### **C) Reconstrucción de Vivienda**

Se refiere a la modalidad con acciones de vivienda, orientadas a alcanzar el entorno de normalidad social y económica que prevalecía entre la población antes de sufrir los efectos producidos por un agente perturbador en un determinado espacio o jurisdicción, tanto en el ámbito urbano como rural. Este proceso puede incluir reparaciones totales, reparaciones parciales o reubicación de vivienda y debe buscar en medida de lo posible la reducción de los riesgos existentes, asegurando la no generación de nuevos riesgos.

### **D) Reubicación de Vivienda**

Corresponde al subsidio que se otorga para intervenir una vivienda que, de acuerdo con la opinión de un especialista técnico, ha sufrido daños y se localiza en un asentamiento identificado como factor de riesgo, por lo que demanda su reubicación. La adquisición de predios para la reubicación de la vivienda afectada podrá ser a través de compra a un tercero o mediante la donación por parte del gobierno estatal o municipal o por los sectores social y privado.

Para el subsidio destinado a la construcción de la vivienda, se podrá llevar a cabo por procesos de producción social asistida con el acompañamiento de asistencia técnica o con la contratación de un Organismo Ejecutor de Obra (OEO) previamente registrado en la Comisión.

### **E) Mejoramiento Integral Sustentable**

Esquema operado de manera conjunta con la entidad ejecutora Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (FIDE), que tiene por objetivo el mejoramiento sustentable de viviendas existentes mediante la aplicación de acciones que contribuyan a reducir el gasto de familias de bajos ingresos, por concepto de gas y electricidad.



### F) 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. 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

Accesibilidad	Adquisición de Suelo	Adquisición de Vivienda Nueva	Adquisición de Vivienda Usada
Ampliación de Vivienda	Edificación de Conjunto Habitacional para Reubicación	Espacio Auxiliar Comunitario	Espacio Auxiliar Productivo
Mejoramiento de Vivienda	Mejoramiento Sustentable de la Vivienda	Reforzamiento Estructural de la Vivienda	Sustentabilidad
Rehabilitación de Vivienda en Inmuebles Catalogados	Reparación Parcial de Vivienda	Reparación Total de Vivienda	Vivienda Nueva
Instalaciones generales			

#### Objetivo

Establecer y definir detalladamente los procedimientos de promoción, operación y seguimiento de la Contraloría Social dentro del Programa en los procesos de Producción Social de Vivienda Asistida y Cofinanciamiento para el ejercicio fiscal 2020, 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 para cada beneficiario, como pueden ser becas, recursos económicos o en especie.

Por su parte, en los procesos de *Producción Social de Vivienda Asistida* se proporciona el siguiente beneficio:

Obra: Se refiere a aquellas que implican construcción, infraestructura, remodelación, equipamiento y/o diseño de inmuebles. El producto es un bien tangible que busca ofrecer mejores condiciones para el beneficio de la población.

### **Tipo de beneficiarios del Programa**

Debido a la naturaleza de operación de los procesos de Producción Social de Vivienda Asistida y de Cofinanciamiento del Programa, se identifica que los beneficiarios se clasifican como:

- Beneficiarios que tienen contacto presencial con la instancia ejecutora y entre ellos.

### **Derechos y obligaciones de las personas beneficiarias**

- Las personas beneficiarias del Programa, gozarán de derechos y tendrán obligaciones derivadas del subsidio que le sea otorgado:
- Proporcionar información veraz y bajo protesta de decir verdad relativa a los datos personales e información que se le requiera.
- Una vez que se haya otorgado el subsidio, destinarlo en la acción de vivienda para la que fue solicitado.
- Las actividades de supervisión y seguimiento que requiera la Entidad Ejecutora, la Entidad Financiera o la Comisión.
- Cumplir con lo dispuesto en las Reglas de Operación del Programa y seguir los procedimientos y mecanismos establecidos por la Comisión y lo dispuesto en el Convenio de Adhesión respectivo.
- Habitar la vivienda en que se haya aplicado el subsidio de este Programa, por el periodo y bajo las condiciones que determine la Comisión.
- La persona beneficiaria de este Programa no podrá solicitar otro subsidio del mismo o de cualquier otro programa que opere la Comisión.
- Suscribir los instrumentos jurídicos necesarios para llevar a cabo la acción de vivienda.
- Aceptar y facilitar verificaciones, auditorías e inspecciones.
- En caso de que, el monto utilizado en la vivienda sea menor al otorgado a la persona beneficiaria, éste deberá devolver el remanente a la Conavi, mediante los mecanismos y plazos que ésta establezca.



- k) La persona beneficiaria del subsidio podrá disponer de los recursos de manera directa, mediante instrumento bancario; o bien, otorgando un mandato a la Conavi para que por su conducto los transfiera como pago.
- l) Recibir un trato digno, respetuoso, equitativo y sin discriminación alguna;
- m) Recibir, cuando lo soliciten, asesoría por parte de las Áreas Responsables y/o Instancias Ejecutoras, respecto al Programa;
- n) Recibir los apoyos conforme a las disposiciones del Programa;
- o) Interponer quejas y denuncias de acuerdo a los mecanismos y canales establecidos;
- p) Formar parte de los Comités de contraloría social del Programa; y
- q) Solicitar y recibir información sobre el estado que guardan las gestiones que hubieren realizado.





## Operación del Programa en los procesos de Cofinanciamiento

Para los casos en los que el subsidio se entrega con la participación de una Entidad Ejecutora, la operación del Programa quedará establecida en el Convenio de Adhesión y en el Manual de Procedimientos correspondiente, de acuerdo con lo señalado en las Reglas de Operación del Programa. Este Manual está disponible para consulta en la página electrónica [www.gob.mx/conavi](http://www.gob.mx/conavi).

La Comisión dispersará a través de una entidad financiera, en los términos que al efecto autorice la Comisión, los recursos destinados al financiamiento subsidio federal y se asignarán en los términos de la disponibilidad programática y presupuestaria, de la siguiente forma:

- a) La interesada o el interesado en beneficiarse del subsidio federal realizará personalmente la solicitud ante la Entidad Ejecutora correspondiente.
- b) La Comisión otorgará el subsidio conforme a la información proporcionada por la (el) solicitante de subsidio federal, mediante convenio con entidades financieras que al efecto autorice la misma Comisión. Los solicitantes del subsidio federal y las personas beneficiarias podrán consultar las Entidades Ejecutoras adheridas al Programa en la página: [www.gob.mx/conavi](http://www.gob.mx/conavi)
- c) La Comisión enviará a través de una entidad financiera, los recursos procedentes a la Entidad Ejecutora, para su dispersión, salvo en los casos de INFONAVIT y FOVISSSTE, que será a través del procedimiento operativo que, en su caso, acuerde con las mismas.
- d) La Comisión entregará en los anteriores términos los recursos a las Entidades Ejecutoras correspondientes, considerando para ello los días y horas hábiles bancarios
- e) Las Entidades Ejecutoras presentarán a la Comisión la solicitud del subsidio y el certificado de recepción de cada una de las aplicaciones del subsidio federal, así como un reporte mensual de comprobación, entre otros. La Comisión validará los documentos citados y la información recibida.
- f) En caso de que no se formalice el otorgamiento del subsidio federal, la Entidad Ejecutora devolverá a la Comisión, el monto del mismo en términos de lo que al efecto establecen la Ley de Ingresos de la Federación y el Presupuesto de Egresos de la Federación al tener la naturaleza de recursos públicos. Ambos eventos deberán realizarse conforme a lo previsto en el Convenio de Adhesión respectivo, en todo caso deberá considerarse lo previsto en el artículo 54 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y en el artículo 85 de su Reglamento o los que resulten aplicables en caso de posteriores reformas, respecto a los rendimientos y cargas financieras de las cantidades devueltas.
- g) La Comisión incorporará la información recibida y la integrará en el padrón de personas beneficiarias en materia de vivienda del programa que administra.
- h) La Entidad Ejecutora vigilará el cumplimiento de los requisitos y de la aplicación del subsidio federal de este Programa para los fines solicitados y coadyuvará con lo que al efecto establecen las Reglas del Programa para el caso de incumplimiento de las obligaciones de la persona beneficiaria, asumiendo



en su caso las responsabilidades civiles, administrativas o penales que resultaren derivadas de sus acciones u omisiones.

Todo el intercambio de información se realizará bajo los formatos y procedimientos que la Comisión establezca.

La dinámica de operación de los procesos de Cofinanciamiento, tendrán particularidades específicas en función de la modalidad de participación que se realice en cada territorio:

- Subsidio CONAVI al 100%
- Mezcla de recursos federales y estatales
- Cofinanciamiento puro
- Cofinanciamiento y subsidios estatales



## Operación del Programa en los procesos de Producción Social de Vivienda Asistida

Para los casos en los que el subsidio es otorgado por la Comisión sin la participación de una Entidad Ejecutora, la operación considera las siguientes actividades:

### a) Visita social, técnica y jurídica

Para el ingreso en el Programa, la Conavi recolecta la información sobre las características socioeconómicas de las posibles personas beneficiarias y las características de sus viviendas, para ello, el personal de la Comisión o los prestadores de servicios, con apoyo de autoridades municipales, estatales realizará visitas para levantar la Cédula de Información Socioeconómica, Carta Compromiso del prestador de servicios, Solicitud del Subsidio; con lo cual se determina el tipo y monto de la intervención a realizar (formatos disponibles para su consulta en [www.conavi.gob.mx](http://www.conavi.gob.mx)).

La Comisión es responsable de la recolección, captura, procesamiento, resguardo y análisis de la información socioeconómica de las personas beneficiarias. Esta información es necesaria para identificar a aquellas que cumplen con los criterios y requisitos de elegibilidad del Programa.

### b) Asignación de asistentes técnicos

El Comité de Evaluación Técnica tiene las facultades de integrar un padrón confiable de personas físicas o morales que deban participar en todas las formas de intervención y líneas de apoyo del Programa; conforme a dicho padrón, el área responsable propondrá los prestadores de servicios y solicitará las rutas de asignación en cada uno de los casos. Una vez validada la información, se prepararán los casos para ser presentados ante el Comité de Financiamiento.

### c) Integración de casos para Comité de Financiamiento

Una vez que a la persona solicitante le fue acreditada su elegibilidad, con la información recabada en campo, se prepararán los casos para aprobación de los subsidios ante el Comité de Financiamiento de la Conavi, de acuerdo con sus Lineamientos Normativos de Funcionamiento.

Una vez aprobado por el Comité, la Conavi le informará a la persona beneficiaria en un plazo máximo de veinte días hábiles. El plazo de presentación de Solicitudes de Apoyo del Programa lo determinará la Comisión con base en la disponibilidad de recursos.



**d) Trámite de medios de pago y apertura de cuentas con instituciones bancarias**

Una vez aprobados los recursos para los subsidios, se realiza el alta de las personas beneficiarias ante la instancia financiera que se designe para el trámite de sus medios de pago; así como el alta de las cuentas bancarias en la instancia financiera que corresponda, por parte de los prestadores de servicios, en su caso proveedores de materiales o de servicios, para la dispersión de los recursos aprobados.

**e) Firma Convenio de Adhesión Persona Beneficiaria-Comisión**

Al llevarse a cabo la entrega de medios bancarios, se formaliza la operación de los subsidios a través de la firma del Convenio de Adhesión entre las personas beneficiarias y la Comisión y la emisión del Certificado recepción de Subsidio, quedando ambos instrumentos como constancia documental.

**f) Firma contrato privado entre las Personas Beneficiaria y prestador de servicios**

El prestador de servicios presenta proyecto y presupuesto avalado por la persona beneficiaria, para formalizar el contrato privado de prestación de servicios.

**g) Pago de ministraciones**

En los casos donde procede el pago de las ministraciones de obra y de asistencia técnica, la Comisión realizará preferentemente, la transferencia del monto total establecido a la instancia financiera que la Comisión determine, relacionada con el proceso respectivo, para que ésta, a su vez, realice la dispersión de los recursos a la cuenta de la persona beneficiaria, para la ejecución de la obra; para la asistencia técnica a la cuenta del asesor, a la cuenta del proveedor de materiales y/o a la cuenta del OEO y/o supervisión, a la cuenta correspondiente. Una vez que se verificó la correcta aplicación de los recursos de la primera ministración en la obra se harán las siguientes ministraciones (una o dos según corresponda)

Los recursos para la conclusión de los trabajos se ministran hasta que el asistente técnico o el supervisor de la obra, entregue el reporte documental final de la conclusión y alcances logrados en la obra.



## Difusión y Promoción de la Contraloría Social

Para la difusión y promoción de la Contraloría Social se realizarán materiales informativos tanto en formato físico como digital, en los que de manera sencilla y clara se detallen características generales del Programa de Vivienda Social en los procesos de Producción Social de Vivienda Asistida y Cofinanciamiento en sus diferentes formas de intervención, así como las acciones y presupuesto ejercido en la demarcación, una explicación sobre la Contraloría Social y los beneficios de su ejecución. Por otra parte, también se realizarán materiales informativos sobre los procedimientos a seguir por parte de los CCS para que sus integrantes realicen sus actividades. En ambos tipos, 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.

Asimismo, se convocará a todas las personas beneficiarias por municipio a asambleas de carácter informativo con la presencia de personal de la CONAVI como instancia ejecutora, quienes la presidirán, brindarán información y explicarán:

- Los tipos, monto, periodo de ejecución y fecha de entrega de los subsidios del Programa.
- Requisitos para la entrega de los subsidios.
- Derechos y obligaciones de los beneficiarios
- Población a la cual van dirigidos los apoyos del Programa.
- Identificar a la instancia normativa, instancia ejecutora y órgano interno de control de la CONAVI, incluyendo información de contacto.
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias.
- Procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social.
- Medidas para promover la equidad entre mujeres y hombres en la integración de los CCS.

De manera particular los materiales de difusión expondrán de manera clara información propia de la entidad en la que opera el Programa.

En las reuniones convocadas se informará a las y los asistentes la importancia de su participación en la vigilancia, seguimiento y supervisión de la ejecución de las obras, explicando los objetivos y funciones de los CCS.

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.



Se creará un micrositio de Contraloría Social en la página institucional de CONAVI con la finalidad de publicar la información y los documentos que se generen y reciban sobre las actividades de Contraloría Social: Esquema, Guía Operativa y PACTS validados por la SFP, versiones públicas de minutas de reuniones, informes de Contraloría Social, así como la información pública del Programa, materiales de difusión y capacitación, entre otra.



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

### Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI)

Instancia encargada de otorgar el subsidio federal. También es quien define el nivel o grado de intervención en cada una de las viviendas afectadas, a través de la inspección física que realice la asistencia técnica previamente acreditada. Coordina, planea y dirige la intervención del Programa en materia de vivienda de acuerdo con los lineamientos establecidos.

La CONAVI, 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.

### Instancia normativa

La CONAVI es la instancia normativa responsable del Programa en los procesos de Producción Social de Vivienda Asistida, 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 y asumirá funciones tanto de instancia auxiliar como ejecutora, lo que representa que 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, 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. En ese sentido, se conformará un equipo responsable de cumplir con las funciones y obligaciones como instancia normativa, que a continuación se presentan divididas en tres momentos: A) Planeación, B) Promoción y C) Seguimiento.

#### a) Planeación

- Designar al servidor(a) público(a) responsable de las actividades de Contraloría Social y para la operación del Sistema Informático de Contraloría Social del Programa de Vivienda Social 2020, quien fungirá como enlace con la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción de la Secretaría de la Función Pública, quien además administrará el sistema.



- 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 2020.
- Elaborar los formatos del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social.
- Elaborar Programa Anual de Trabajo como Instancia Ejecutora (PATIECS) y registrarlo en el SICS de la SFP.
- Solicitar a la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción de la SFP la validación del Esquema de Contraloría Social, de la Guía Operativa (para los procesos de producción social de vivienda asistida y cofinanciamiento del Programa con los formatos de trabajo y el Programa Anual de Trabajo 2020.
- Conformar la estrategia de capacitación para equipos operativos y beneficiarios, así como el diseño de los materiales de apoyo a las mismas.
- Incorporar al SICS los documentos validados por la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción (Esquema, Guía Operativa, con sus respectivos formatos de trabajo y Programas Anuales de Trabajo).
- Capturar en el SICS las preguntas de los Informes de los Comités 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 Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción para su distribución a los Integrantes de Comités.
- Generar y asignar las claves para tener acceso al SICS.
- Administrar los nombres de usuarios y contraseñas con las cartas responsivas correspondientes.

#### **c) Seguimiento**

- Resguardar una copia de la documentación de la constitución y puesta en marcha de los CCS.
- Capturar en el SICS la información general del Programa en los procesos de Producción Social de Vivienda Asistida, el presupuesto autorizado en el PEF y el presupuesto a vigilar por parte de los CCS.
- Recopilar y resguardar la información referente a las actividades de promoción de la Contraloría Social.
- Registrar en el SICS los materiales de difusión y capacitación elaborados.
- Registrar en el SICS los eventos de capacitación realizados.
- Recopilación y captura de Informes anuales de comité de contraloría social en el SICS.
- Captar y dar seguimiento a las quejas y denuncias que sean entregadas por los CCS.
- 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.

### **Instancia ejecutora**

La CONAVI, a través de sus equipos técnicos-operativos como instancia ejecutora realizará las siguientes actividades:

#### **a) Planeación**

Organizar la participación de los equipos técnicos-operativos asignando responsables y enlaces para cada CCS.

#### **b) Promoción**

- Coadyuvar con el equipo normativo en la definición del esquema de actividades de difusión y la convocatoria para integrar los CCS.
- Convocar a beneficiarios directos para integrar los CCS.
- Distribuir la información referente a los procesos de *Producción Social de Vivienda Asistida, Cofinanciamiento* y la Contraloría Social.
- Coadyuvar en la organización y constitución de los CCS en los municipios para la supervisión de los apoyos del Programa.
- Coadyuvar en la capacitación de los beneficiarios que constituyen los CCS para el llenado de formatos y presentación de quejas o denuncias ante las instancias correspondientes.
- Asesorar a los Comités sobre la operación y el procedimiento de vigilancia de Contraloría Social.

#### **c) Seguimiento**

- Proporcionar al equipo normativo la información correspondiente al alta de los Comités de Contraloría Social y de los proyectos que lo integran para su captura en el SICS.
- Proporcionar al equipo normativo las actas constitutivas de los CCS (formato 3 anexos) para su captura en el SICS.
- La CONAVI generará un directorio de representantes de las Contralorías Sociales, el cual remitirá a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles, el cual incluirá la siguiente información: nombre, correo electrónico y teléfono
- Emitir y resguardar las constancias de conformación de los CCS.
- Acudir a los municipios para recopilar los Informes de contraloría social que emitan los Comités.
- Capturar los resultados de capacitación a Comités en SICS.



- Proporcionar al equipo normativo los resultados de las minutas de reunión (formato 8 anexos) elaboradas durante las reuniones con los CCS y los beneficiarios para su respectiva captura.
- En caso de recibir una queja o denuncia, generar los instrumentos y acuerdos que lleven a la atención, aclaración y resolución oportuna de la misma.
- Elaborar un Informe de resultados que incluya acciones de mejora para el ejercicio fiscal 2021, y un registro de atención o estado que guardan las quejas o denuncias.



## Comités de Contraloría Social

Los CCS son las formas de organización social constituidas por los beneficiarios del Programa para dar seguimiento, supervisar y vigilar los proyectos y recursos aprobados. Se encargarán de verificar la aplicación de los recursos, así como el inicio, desarrollo y conclusión de los proyectos (obras).

### Constitución de los Comités

Derivado de la diversidad de territorios (municipios y localidades) de actuación que comprende el Programa, para efectos técnico-operativos, se establece que por cada municipio independientemente del número de localidades, se conformará por lo menos un CCS de acuerdo con los siguientes criterios:

- I. En los municipios que se realicen de 50 a 250 acciones se conformará un Comité. Si el número de acciones excede de 250, se conformarán otros Comités siempre y cuando sean al menos 50.
- II. En los municipios en los que se realicen menos de 50 acciones de vivienda no se conformaran Comités.
- II. La cantidad mínima de beneficiarios(as) directos que integren un CCS será de cinco. Las actividades de operación, supervisión y llenado de informes de Contraloría Social serán realizadas al menos por dos integrantes del Comité.
- III. Para la contabilidad de las viviendas beneficiadas, se considerarán individualmente las obras realizadas dentro de un mismo Municipio.
- IV. Los CCS deberán estar integrados por los beneficiarios directos de las obras aprobadas para el municipio.
- V. Cada Comité supervisará la ejecución y avance del 5% de las obras que se realicen dentro del municipio dentro del rango de acciones considerado para su conformación.

En los casos de las aprobaciones de nuevas acciones de manera posterior a la conformación de un CCS, se tomarán las medidas necesarias para conformar el número CCS necesarios cumpliendo los criterios establecidos.

Para la constitución y registro de los CCS, en la asamblea de carácter informativo convocada por la CONAVI como instancia ejecutora) en la cual se informará a las y los beneficiarios (detallada en el apartado de difusión de la presente Guía), se acordará la constitución de los CCS. En dicha reunión deberán estar presentes todos los beneficiarios del Programa por municipio, pudiendo estar presentes en su caso, los servidores públicos del Órgano Estatal o Interno de Control respectivo.

Los integrantes de cada CCS serán seleccionados de entre aquellos que manifiesten su interés y voluntad por participar durante la asamblea informativa, al mismo tiempo que se procurará que se conforme por el mismo número de hombres y mujeres (integración equitativa por género). Los integrantes del CSS deberán elaborar y



entregar un escrito libre (formato 2 anexo) mediante el cual solicitan su registro formal el cual debe contener el nombre del programa federal, el ejercicio fiscal correspondiente, la representación y domicilio legal en donde se constituye el CCS, así como los mecanismos e instrumentos que se emplearán para el ejercicio de sus actividades.

Se levantará un acta por cada asamblea comunitaria (formato 1 anexos), un escrito libre (formato 2 anexos) y una constancia de conformación de cada CCS (formato 3 anexos), en donde se especificarán el nombre, teléfono y correo electrónico de cada integrante. Asimismo, de entre las y los integrantes se designará a un enlace para ser el contacto entre el mismo Comité y la instancia ejecutora, quedando asentado en el Escrito Libre.

La CONAVI verificará que cada uno de los integrantes de los CCS tenga la calidad de beneficiarios, en su caso, se informará oportunamente al CCS si alguno de los integrantes no cuenta con tal carácter, a efecto de que se aclare, o bien, se elija un nuevo integrante, si es el caso, se deberá formular una nueva solicitud de registro.

Se proporcionará información, brindará asesoría y orientación tanto sobre el llenado del escrito y otros formatos como de las funciones y actividades que le corresponden al CCS. De no existir objeción alguna, se deberá registrar al Comité en el SICS y expedir la constancia de conformación del CCS, la cual deberá entregarse al Enlace en un lapso no mayor a 20 días hábiles.

El equipo normativo será el encargado de registrar en el SICS la información de los CCS en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de su constitución.

Para el caso de acciones de otros Programas que coincidan territorialmente, un mismo CCS podrá realizar actividades de contraloría social respecto de varios programas federales, en ese supuesto, el Comité deberá ser constituido y registrado respecto de cada programa en el SICS.

Por último, en la asamblea informativa se establecerá el lugar, fecha y hora para la capacitación del Comité, que se impartirá a más tardar un día después de su constitución.

### **Requisitos para integrar los Comités de Contraloría Social**

Cada CCS estará integrado al menos por cinco de las y los beneficiarios directos de las obras que se realizan dentro del mismo municipio, quienes de manera organizada, independiente, voluntaria y honorífica se constituyen con tal carácter.



Las y los integrantes deberán:

- Ser ciudadanos mexicanos,
- 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.

### **Sustitución de los integrantes de los Comités**

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. Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos;
- IV. Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa federal de que se trate, y
- V. Pérdida del carácter de beneficiario.

En los casos señalados, el Comité designará de entre los beneficiarios del Programa al integrante sustituto y lo hará del conocimiento por escrito (formato 4 anexo), para que éste verifique su calidad de beneficiario y, de ser procedente, lo registre como miembro del Comité, debiendo llenar el formato respectivo y capturar los cambios en el SICS

Ante una sustitución de integrantes de los CCS, se deberá hacer su registro de cambio en el SICS así como expedir una constancia de constitución actualizada.

### **Capacitación de los integrantes de los Comités**

La CONAVI como instancia normativa será la responsable de la Contraloría Social del Programa de Vivienda Social, por lo cual su personal designado acudirá a capacitación con personal de la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, 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.



Asimismo, el equipo responsable como instancia normativa, capacitará a los equipos técnicos, operativos y a los asistentes técnicos de la CONAVI, quienes fungirán como instancias ejecutoras. Para lo cual se tiene planeado organizar una serie de talleres de capacitación breves, retomando los temas señalados en el modelo de capacitación establecido en la Estrategia Marco de la Secretaría de la Función Pública del año 2017.

La CONAVI es la entidad responsable de la capacitación de los integrantes de los CCS, así como de brindarles la asesoría que requieran. Tanto la capacitación como la asesoría, se impartirá de acuerdo con lo establecido en la Estrategia Marco.

Para brindar atención y asesoría a los integrantes del CCS en el cumplimiento de las metas y objetivos del Programa, se designará un enlace por parte de la CONAVI y otro por el CCS ; para que cumpla con las siguientes tareas:

- Revisar los reportes de ejecución y avance de las obras y acuda a visitas de supervisión opcionales, previo acuerdo del CCS.
- Llenado de Informes anuales de CCS.
- Llenado de minutas de reunión (formato 8 anexos).
- Llenado de formato de solicitud de información (formato 6 anexos)
- Llenado de formatos de quejas y denuncias (formato 9 anexos).

#### **Objetivos de la Capacitación de los CCS:**

- Explicar qué es la Contraloría Social
- Capacitar a los integrantes de los CCS para el adecuado desarrollo y cumplimiento de sus funciones y actividades

#### 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 Vivienda Social.
- Guía Operativa y Formatos de Trabajo de la Contraloría Social en el Programa de los procesos de Producción Social de Vivienda Asistida y Cofinanciamiento.

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. Presentando la información más importante y necesaria, mediante un lenguaje claro y sencillo.



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>

La estrategia principal, es capacitar a los integrantes de los CCS al finalizar cada asamblea informativa, o en defecto al día siguiente a su conformación. En espacios públicos adecuados que mediante un ambiente de cordialidad, respeto y compromiso se proporcione toda la información y se resuelvan dudas. En ese sentido,

La capacitación a los CCS se realizará en el municipio de residencia de éstos, preferentemente en un inmueble apoyado por el Programa o en espacios públicos. Además de los módulos arriba mencionados, se desarrollarán los siguientes temas concernientes al Programa:

### **1.- Programa de Vivienda Social:**

- a) El Programa y su objetivo.
- b) Procesos de Producción Social de Vivienda Asistida y Cofinanciamiento
- c) Población objetivo o beneficiarios(as) del Programa.
- d) Tipo de obras (modalidades y líneas de acción del Programa).
- e) Instancias participantes (normativa, ejecutora, control y vigilancia).
- f) Derechos y obligaciones de las y los beneficiarios.

- a) Formatos de reporte de ejecución y avance de las obras seleccionadas.
- b) Formatos de Solicitud de información (formato 6 anexos)
- c) Formatos de Informe anual de CCS.
- d) Formatos de minuta de reunión (formato 8 anexos).
- e) Formatos para Quejas y Denuncias (formato 9 anexos)

La CONAVI, para el cumplimiento de sus funciones de capacitación y asesoría a los CCS, se podrá convenir el apoyo del Órgano Estatal de Control, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas o ciudadanos interesados en el tema, a quienes deberán proporcionar previamente la información y orientación necesaria.

En caso de que la capacitación y asesoría sea proporcionada por organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas o ciudadanos, la CONAVI como instancia normativa capturará dichas actividades en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).



Se establecerán canales de comunicación directa con el equipo responsable de la CONAVI, aprovechando el uso de recursos tecnológicos y de comunicación virtual en los casos que sea posible: correo electrónico, comunicación vía Messenger o Skype, grupos de Whats app, video llamadas y redes sociales.

Al finalizar los procesos de capacitación, con cada CCS se establecerá un calendario para la realización de sus reuniones ( al menos tres).

En cada una de las reuniones del CCS, deberá llenarse una minuta de reunión (formato 8 anexos), la cual será firmada por sus integrantes, al menos por un beneficiario del Programa y el por funcionario público asignado por la CONAVI quién presidirá la reunión, así como también deberá ser capturada en el SICS. Todas las actividades de capacitación y asesoría que se realicen deberán capturarse en el SICS por parte del equipo normativo.

### **Funciones y actividades de los CCS**

Las funciones de CCS siempre serán desempeñadas por sus integrantes de manera colegiada, y podrán auxiliarse de otros miembros de la comunidad; sin embargo, la representatividad de las y los beneficiarios en lo que concierne al seguimiento, supervisión y vigilancia de las obras corresponde exclusivamente a ellos.

Las funciones de los CCS son:

1. Solicitar la información pública relacionada con la operación del Programa.
2. Vigilar que se difunda información suficiente, veraz y oportuna sobre la operación del Programa.
3. Vigilar que el ejercicio de los recursos públicos para las obras sea oportuno y transparente con apego a lo establecido en las Reglas de Operación.
4. Vigilar que se cumpla con los periodos de ejecución de las obras o de la entrega de los apoyos o servicios.
5. Vigilar que el Programa no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto establecido.
6. Vigilar que el Programa no sea aplicado afectando la igualdad entre mujeres y hombres.
7. Vigilar que las autoridades competentes den atención a las quejas y denuncias relacionadas con el Programa.
8. Registrar en los informes los resultados de las actividades de contraloría social.
9. Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación y ejecución del Programa.
10. Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con el Programa, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.





11. Informar a la comunidad del desempeño de sus funciones.

Las y los integrantes del comité no desempeñarán otras funciones, ni promoverán otro tipo de actividades, salvo las que sean señaladas.

La minuta de reunión será firmada, al menos, por un servidor público y un integrante del Comité, que deberá ser capturada en el SICS. El equipo responsable de la CONAVI convocará y deberá estar presente en todas las reuniones de los Comités.

Cada CCS entrará en funciones a partir del día siguiente de la fecha del acta constitutiva del CCS y finalizará hasta el 31 de marzo de 2021 (considerando la naturaleza y dificultades que implica la realización de obras hasta su conclusión) y/o al concluir con la revisión de los reportes de ejecución y avance de las obras y visitas de supervisión que en su caso hayan acordado realizar; invariablemente, el CCS deberá requisitar el Informe de Contraloría Social.



## 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 mínimo las siguientes reuniones:

Tipo de reunión	Cantidad de reuniones	Documento requerido
<b>Para la constitución de CCS.</b> Se efectuará preferentemente al momento de firma de convenios, contratos y entrega de tarjetas. En este evento se deberán calendarizar las reuniones subsecuentes.	1	Formato escrito libre (formato 2 anexos) Formatos de constancia de conformación (formato 3 anexos) Minuta de reunión (formato 8 anexos)
<b>De capacitación a los integrantes del comité</b>	1	Lista de asistencia de capacitación
<b>De reportes de avance y ejecución de obras.</b> Se efectuarán en el momento en el que exista avances de obra (durante y al finalizar en los casos que sea posible).	1	Formatos de reporte de ejecución y avance de obra (formato 5 anexos) Minuta de trabajo (formato 8 anexos) Formatos de solicitud de información (formato 6 anexos) Formatos de quejas y denuncias (formato 9 anexos) Formato de sustitución de integrante
<b>De cierre.</b> Se considerará sostener una reunión final de cierre de los trabajos del CCS, valorando el cumplimiento de metas y resultados.	1	Informe anual de comité de Contraloría Social (formato 7 anexos) Minuta de reunión (formato 8 anexos)

El equipo responsable de la CONAVI como instancia ejecutora convocará y presidirá las reuniones. Las minutas de cada reunión (formato 8 anexos) serán firmadas, al menos, por un servidor público, dos integrantes del CCS y una persona beneficiaria del Programa, que deberán ser capturadas en el SICS.

Durante las revisiones de reportes de ejecución y avance de obra, se contrastará la información proporcionada con las obras que se ejecutan, anotando sus observaciones en el formato correspondiente.

El CCS recibirá las quejas y denuncias (formato 9 anexos) sobre la aplicación y ejecución de las obras, y recabará la información para verificar la procedencia de las mismas. Posteriormente, presentará a la instancia ejecutora



y en su caso, al Órgano Estatal de Control, la queja o denuncia junto con la información recopilada, para que se pueda dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales y las turnará a las autoridades competentes para su atención.

El CCS dará a conocer a las y los beneficiarios el calendario de las reuniones según lo establecido en la primer minuta de trabajo (formato 8 anexos) derivada de la conformación del Comité, con la finalidad de que los beneficiarios participen y expresen sus necesidades, opiniones, quejas, denuncias y peticiones relacionadas con el Programa. La minuta de reunión será firmada por todos los asistentes.

El Comité informará a los beneficiarios respecto a los resultados de sus actividades con base en los Informes anuales de CSS y entregará a la instancia ejecutora los formatos para su captura en el SICS.

### **Seguimiento (estrategias de vigilancia)**

Para las labores de supervisión y vigilancia de la aplicación correcta de los recursos del Programa, de acuerdo con la calendarización establecida durante la capacitación, cada Comité revisará los reportes de ejecución y avance de obra correspondientes del 05% del total de obras que se realice en su municipio, considerando como parámetro hasta un máximo de 250 beneficiarios. El muestreo se aplicará dentro del territorio de cada municipio equivalente al 05 por ciento del total de los beneficiarios. Los reportes de ejecución y avance, así como las obras supervisadas en el muestreo deberán ser distintas a las de los integrantes del CCS. Personal de CONAVI y en su caso, el Órgano Estatal o Interno de Control, acompañarán a los CCS en la verificación de las obras. Durante las visitas de supervisión se observarán los aspectos contemplados en el formato de reporte de ejecución y avance de obra, si existiera alguna duda por parte de las y los asistentes respecto a la ejecución de alguna obra, las instancias la atenderán con base en la normatividad correspondiente.

Finalmente, para obtener información que permita conocer el desempeño y cumplimiento del Programa a través de los beneficiarios, los Comités realizarán informes de Contraloría Social finales, teniendo como referencia la propuesta que determine la SFP.

Para tales efectos, la CONAVI como instancia ejecutora a finales del ejercicio fiscal convocará a reuniones a los CCS en las cuales se entregará a cada integrante un formato de informe de Contraloría Social para su llenado de manera individual, auxiliando y explicando la naturaleza de los reactivos a responder. Al finalizar la reunión los informes serán recolectados por el personal asignado y posteriormente registrados en el SICS.



## Atención Ciudadana de irregularidades, quejas y denuncias

La CONAVI contará para atender de manera oportuna, con un área específica que es la responsable de atender y dar seguimiento a los CCS, la cual recibirá todas las irregularidades, quejas y denuncias que en la operación los CCS presenten vía presencial, escrita, telefónica o digital (correo electrónico). La cual inicialmente en el caso de resolución de problemas, dudas e irregularidades se auxiliará con el resto de áreas de la CONAVI que se encuentren involucradas de acuerdo a su competencia.

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.

En los casos en los que los acuerdos hayan sido cumplidos, se dará por concluida la irregularidad o incumplimiento. Por otro lado, en los casos cuyos acuerdos 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.

Al momento de recibir una queja o denuncia en el formato correspondiente, ésta será turnada en un plazo máximo de tres días hábiles a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico, que es el área responsable para recibir y atender formalmente las quejas o denuncias de las y los beneficiarios.

De manera simultánea la queja o denuncia recibida será remitida vía correo electrónico para su conocimiento a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles de la Secretaría de la Función Pública.

La información registrada al respecto, será compartida mensualmente y contendrá la siguiente información:

Nombre del Comité o del grupo de Contraloría Social que manifiesta la irregularidad o que presenta una queja y/o denuncia, nombre del Programa, hechos manifestados, fecha de recepción y seguimiento (especificar a quien se le turnó para su atención, número de folio, funcionaria pública responsable de dar atención y seguimiento. Esta información será revisada en coordinación con el Órgano Interno de Control de la CONAVI.

En ese sentido, si la irregularidad o incumplimiento da lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales, se asesorará al CCS o beneficiario para la elaboración de una queja o denuncia, así como su presentación ante el Órgano Interno de Control que corresponda, para que procedan de acuerdo al ámbito de sus competencias.



Todas las quejas y denuncias invariablemente deberán formalizarse presentándose por escrito en el formato correspondiente, 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.

Las Contralorías Sociales podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico institucional de la Contraloría Social [contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx) o vía telefónica al 55 2000 3000 ext. 3185.

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.

### **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: 800 2880436

### **Secretaría de la Función Pública (SFP)**

*Sistema integral de Denuncias Ciudadanas (SIDE):* <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 correo electrónico:* [contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx)
- *Plataforma:* Para casos graves de corrupción y en los que se requiera confidencialidad, Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>
- *Vía telefónica:* En el interior de la República al 800 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 tanto como instancia normativa y ejecutora es la responsable de la captura de la información en el SICS, que sea generada en todos los procesos de Contraloría Social del Programa, desde la difusión y capacitación, hasta la constitución de CCS y captura de informes de contraloría social.

En ese sentido, capturará en el SICS las actividades de capacitación y asesoría en un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a cada evento, adjuntando la lista de capacitación correspondiente, conforme al numeral 7, inciso b) de la Estrategia Marco.

Por su parte, 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 nuevas acciones en los municipios.

Los enlaces de las instancias ejecutoras enviarán al equipo normativo la información relacionada con las actividades de seguimiento realizadas en conjunto con los CCS, en un plazo no mayor a 10 días naturales, posteriores al levantamiento de los documentos, a efectos de proceder a su captura en el SICS.

El equipo normativo capturará en el SICS el contenido del Informe final a más tardar en 10 días naturales, sin sobrepasar los 10 días hábiles siguientes al término del último trimestre.

La minuta de reunión (formato 8 anexos) deberá capturarse en SICS a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a las reuniones de los CCS.

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 Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, para su comprobación.



## Contacto y Atención ciudadana

### Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU)

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

### Unidad de Programas de Apoyo a la Infraestructura y Servicios

Tel. 68 20 97 00 Ext. 50032

### Atención Ciudadana

[atencion\\_ciudadana@sedatu.gob.mx](mailto:atencion_ciudadana@sedatu.gob.mx)

[denunciatel@sedatu.gob.mx](mailto:denunciatel@sedatu.gob.mx)

### 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/>

### 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: 800 2880436





## Anexos

Número de Anexo	Nombre del documento
1	Formato de acta de asamblea comunitaria
2	Formato de escrito libre
3	Formato de constancia de conformación del CCS
4	Formato de acta de sustitución de integrantes del CCS
5	Formato de reporte de ejecución y avance de obra
6	Formato de solicitud de información
7	Formato de informe anual de comité de Contraloría Social
8	Formato de minuta de reunión
9	Formato para la presentación quejas y denuncias
10	Formato de lista de asistencia capacitación
11	Formato de lista de asistencia de asamblea

Los formatos de trabajo utilizados deberán ser firmados al margen y/o al calce en todas sus fojas por todos los integrantes del Comité y las personas participantes.

