

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DESARROLLO AGROPECUARIO,
REROS Y PESQUERÍA



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 1 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

Elaboró:

Lic. Rafael Antonio José Pérez San Sebastián
Director de Enlace Ciudadano

Revisó y Aprobó:

Lic. Luis Ignacio Joaquín Torcida Amero
Subdirector General de Asuntos Jurídicos,
Legislativos y Secretariado Técnico.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DESARROLLO ACADÉMICO
TÉCNICO Y PROFESIONAL



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 2 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

ÍNDICE

	DESCRIPCION	PAGINA
1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETO	4
3	ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4	MARCO JURÍDICO	5
5	GLOSARIO DE TÉRMINOS	6
6	DISPOSICIONES GENERALES	8
7	DE LA DEC	8
8	PROCESO PARA LA ATENCIÓN.	11
9	REGISTRO DE LOS TRÁMITES DEL SERVICIO	14
10	ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL SERVICIO	15
11	ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ATENCIÓN DE UNA CONSULTA, PETICIÓN, QUEJA Y/O DENUNCIA	17
	HISTORIAL DE CAMBIOS	19

1. INTRODUCCIÓN.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DESARROLLO AGRARIO,
TERRITORIAL Y URBANO



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 3 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

El artículo 1 de la Ley de Vivienda, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de junio de 2006, señala que la vivienda es un área prioritaria para el desarrollo nacional.

Conforme al artículo 41 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, corresponde a la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, entre otras atribuciones, la de impulsar, en coordinación con las autoridades estatales y municipales, la planeación y el ordenamiento del territorio nacional para su máximo aprovechamiento, con la formulación de políticas que armonicen el desarrollo de vivienda; asimismo, agrupa dentro de su sector a la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI) y otras entidades, cuya actuación incide en materia de vivienda para que, desde una óptica preferentemente urbana, la vivienda se convierta en motor del desarrollo humano, económico y productivo del país.

La Ley de Vivienda en su artículo 7 dispone que la programación del sector público en materia de vivienda se establecerá, entre otros instrumentos, en el Programa Nacional de Vivienda; y en su artículo 9 dispone que dicho Programa será formulado por la CONAVI, aprobado por el Presidente de la República mediante decreto y estará sometido a un proceso permanente de control y evaluación en los términos prescritos por dicho precepto legal.

Las prioridades de la política de vivienda contribuirán a alcanzar tres de los objetivos dispuestos en el Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2013-2018. Estos son: incentivar el crecimiento ordenado de los asentamientos humanos, los centros de población y las zonas metropolitanas; consolidar ciudades compactas, productivas, competitivas, incluyentes y sustentables, que faciliten la movilidad y eleven la calidad de vida de sus habitantes; y fomentar el acceso a la vivienda mediante soluciones habitacionales bien ubicadas, dignas y de acuerdo a estándares de calidad internacional.

Derivado de lo anterior, resulta necesario el perfeccionamiento de los instrumentos administrativos que regulan a la CONAVI. En este sentido, corresponde a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico, entre otras atribuciones, conforme a lo dispuesto por el artículo 17, fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda, el establecer los lineamientos para la relación de la Comisión con la ciudadanía.

En cumplimiento de esta atribución, la Dirección de Enlace Ciudadano, adscrita a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico, es la unidad responsable de atender las solicitudes que se reciben a través de diversos medios por parte de la ciudadanía.

En adición, el Gobierno Federal está impulsando el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, como una estrategia transversal del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, que tiene entre sus objetivos principales consolidar un gobierno orientado a resultados, eficiente, que rinda cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía, que optimice el uso de los recursos públicos y que utilice las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Como parte de este esfuerzo, la Presidencia de la República a través de su Dirección General de Atención Ciudadana, ha puesto en operación una nueva plataforma denominada Sistema de

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO,
INFRAESTRUCTURA Y
TRANSPORTE



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 4 de 19

Fecha: 6 de Noviembre 2014

Atención Ciudadana, que impacta las operaciones de todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en la atención y respuesta de las solicitudes recibidas.

2. OBJETO.

El objeto de los presentes Lineamientos y criterios técnicos y operativos en materia de Atención Ciudadana es que la CONAVI, a través de sus unidades administrativas competentes, tenga una eficiente actuación en beneficio de la población, para atender sus consultas, peticiones y quejas, proporcionar asesoría, sugerencias y orientación, sobre los temas responsabilidad de la propia Comisión y los concernientes al sector vivienda, que son recibidos por los diversos medios al alcance de la ciudadanía.

3. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Los presentes Lineamientos y criterios técnicos y operativos en materia de Atención Ciudadana son de aplicación general y obligatoria para todas las áreas de la CONAVI que tienen asignada alguna función o responsabilidad en esta materia, en su ámbito de actuación, siendo éstas las que se señalan en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda.

3.2 Autorización

El presente Manual fue aprobado por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, mediante Acuerdo COMERI 005-3ORD-23102014 en la Tercera Sesión Ordinaria 2014 celebrada el 23 octubre 2014.

La presente emisión se autoriza mediante Acuerdo JG-33-061114-509, por la H. Junta de Gobierno de la CONAVI, en su 33ª. Sesión Ordinaria, celebrada el 6 de noviembre 2014. Las firmas de autorización quedarán plasmadas en el acta de la sesión, en donde se dictamine procedente el acuerdo en comento.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU

SECRETARÍA DE
DESARROLLO AGROARIO,
TERRITORIAL Y URBANO



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 5 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

4. MARCO JURÍDICO.

4.1. Normatividad aplicable.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley de Vivienda.
3. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
4. Ley Federal de las Entidades Paraestatales y su Reglamento.
5. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
6. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento.
7. Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda.
8. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
9. Programa Nacional de Vivienda 2014-2018.
10. Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2013-2018.
11. Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018.
12. Lineamientos para el trámite y seguimiento de las peticiones al Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, remitidas por la Dirección General de Atención Ciudadana a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, expedidos el 30 de abril de 2014.
13. Reglas de Operación del Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda.

4.2. Referencias:

- Guía para la elaboración de los Manuales de Procedimientos de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Sistema de Atención Ciudadana (SAC) de la Presidencia de la República.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU

SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO,
INFRAESTRUCTURA Y
TRANSPORTE



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 6 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

CONCEPTO

DESCRIPCIÓN

CGA: Coordinación General de Administración de la CONAVI.

Ciudadano: Todo individuo que goza de las garantías que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y que reúne los requisitos establecidos en el artículo 34 de dicho ordenamiento.

Competencia: Es el ámbito de atribuciones que tiene la CONAVI para conocer o llevar a cabo determinados actos, de conformidad con la normatividad aplicable.

CONAVI: Comisión Nacional de Vivienda.

Consulta y/o Petición: Es el escrito, correo electrónico, llamada telefónica o visita efectuada a las instalaciones de la CONAVI o a los servidores públicos que la representan en algún foro, mediante el cual cualquier Ciudadano formula sus dudas o solicitudes respecto de la operación, requisitos, procesos o información relacionada con la CONAVI, sus programas y las actividades del sector vivienda.

CPQD: Consulta, Petición, Queja y/o Denuncia

DEC: Dirección de Enlace Ciudadano.

Declaración de Improcedencia: Es la constancia o respuesta que emiten los servidores públicos facultados de la CONAVI respecto de una solicitud que no cuenta con los datos de identificación y/o localización de quien la formula y/o con la información suficiente para darle respuesta y dicha insuficiencia no es subsanada por el solicitante.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO,
INFRAESTRUCTURA Y
TRANSPORTE



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 7 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

Declaración de Incompetencia:

Es la respuesta que emiten los servidores públicos facultados de la CONAVI al Ciudadano, con el objeto de hacer de su conocimiento que la Queja, Petición, Consulta o Denuncia no es de la competencia de la CONAVI.

DG:

Dirección General de la CONAVI.

DOF:

Diario Oficial de la Federación.

Gestión Pública:

Es el conjunto de actos administrativos que ejecutan los servidores públicos que integran la CONAVI, para dar respuesta a la petición, queja o denuncia que formule el Ciudadano.

OIC:

Órgano Interno de Control de la CONAVI.

Queja o Denuncia:

Es el recurso que posee todo Ciudadano, para impugnar determinadas conductas, actos u omisiones de los servidores públicos que integran la CONAVI, que presume un incumplimiento de sus obligaciones como servidores públicos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

SAC:

Sistema de Atención Ciudadana de la Oficina de la Presidencia de la República.

SGAJLST

Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.

UAC:

Unidad(es) Administrativa(s) de CONAVI a la(s) que se turna una solicitud o que se encuentra(n) involucrada(s) en el proceso de atención de la misma.

Los conceptos anteriormente desarrollados podrán utilizarse de manera indistinta para expresarse en plural o singular.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO,
INFRAESTRUCTURA Y
CONSTRUCCIÓN



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 8 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

6. DISPOSICIONES GENERALES.

6.1 De la operación para la Atención Ciudadana de la CONAVI.

La atención ciudadana en la CONAVI es competencia de la SGAJLST, a través de la DEC.

La atención se proporciona de acuerdo al **Anexo 1: Diagrama de flujo de solicitudes a la Dirección de Enlace Ciudadano.**

6.2 Participación directa de la DEC.

Corresponde a la DEC ejecutar y dar seguimiento a los lineamientos y criterios técnicos y operativos que regulan los instrumentos y procedimientos para la recepción y atención de las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias relacionadas con los trámites y servicios que ofrece la CONAVI.

7. DE LA DIRECCIÓN DE ENLACE CIUDADANO

7.1 Generales.

La DEC brinda atención directa a los Ciudadanos y realiza las gestiones correspondientes a fin de responder sus Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias, para lo cual, de acuerdo con el contenido de cada planteamiento ciudadano, responde de manera directa o, en su caso, establece comunicación con las diferentes UA de la CONAVI mediante oficio, consulta telefónica, visita personal o vía correo electrónico.

La atención directa y gestión para la ciudadanía, demanda el análisis previo de las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias, determinando sus alcances, la procedencia y disponibilidad de la información que se solicita y, de este diagnóstico, acudir al acervo de información de la DEC o solicitar la intervención de otra área de la CONAVI o la canalización del Ciudadano hacia la dependencia o entidad adecuada.

El trámite que se dé a estas Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias, por regla general no debe exceder de 15 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil al de su recepción, incluyéndose en todo caso, la comunicación al Ciudadano sobre el resultado de la gestión. Este plazo se puede prorrogar por única vez por un periodo igual, cuando las circunstancias del caso así lo requieran. Esta prórroga deberá hacerse del conocimiento del ciudadano dentro del primer plazo de 15 días hábiles, por los medios de comunicación que el Ciudadano haya establecido.

Tratándose de Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias relacionadas en particular con las Reglas de Operación del Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda, la DEC podrá continuar la comunicación con el Ciudadano orientada al seguimiento, supervisión y vigilancia del citado Programa, como parte de Contraloría Social.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DESARROLLO AGROPECUARIO,
RURALES Y PESQUERÍA



COMISIÓN
NACIONAL DE
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 9 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

7.2 Atribuciones.

1. Dar seguimiento al cumplimiento de los presentes lineamientos y criterios técnicos y operativos para la captación y atención de las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias que presenten los Ciudadanos.
2. Captar y registrar las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias sobre los trámites y/o servicios que ofrece la CONAVI.
3. Vigilar que los medios de respuesta al Ciudadano estén soportados en estándares de calidad, para asegurar la eficiencia y eficacia en el servicio.
4. Vigilar el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio por cada uno de los medios de captación e implementar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora para la atención ciudadana.
5. Aplicar herramientas que permitan detectar áreas de oportunidad en el cumplimiento de las atribuciones de la DEC.
6. Operar el sistema disponible del SAC y registrar y monitorear permanentemente las solicitudes y respuestas, formuladas dentro y fuera del mismo, a efecto de contar con una base de datos actualizada de las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias sobre los trámites y servicios de la CONAVI, de tal forma que permita darles seguimiento hasta su conclusión y verificar que se informe oportunamente al Ciudadano.
7. Canalizar las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias ciudadanas enviadas a la CONAVI y a las UA competentes para su atención.
8. Formalizar los mecanismos de trabajo para realizar una eficiente atención a las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias que presenta la ciudadanía.
9. Atender las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias colectivas de la ciudadanía.
10. Coordinar la orientación a Ciudadanos para que puedan formalizar sus Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias ante la CONAVI.
11. Dar seguimiento a las acciones y trabajos que emprendan diversas áreas de la CONAVI con el propósito de crear una base de datos completa, para atender las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias ciudadanas, de manera más rápida y oportuna.
12. Llevar un control de la documentación recibida a través de los diversos medios, así como recibir y clasificar la demanda ciudadana, organizando los expedientes respectivos cuando sea el caso conforme a la normatividad aplicable.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO,
INFRAESTRUCTURA Y
TRANSPORTE



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 10 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

13. Registrar las respuestas de las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias tramitadas e informarlas al Ciudadano y elaborar los expedientes individuales de cada solicitud, como es el caso de los recibidos a través del SAC.
14. Definir los métodos y procedimientos, para canalizar solicitudes ciudadanas a las instituciones correspondientes, cuando no sean competencia de la CONAVI y efectuar el envío correspondiente.
15. Elaborar mensualmente informes del estado que guardan las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias gestionadas y entregarlo a la SGAJLST.
16. Continuar la comunicación con el Ciudadano en los casos en los que proceda, orientada al seguimiento, supervisión y vigilancia del Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda, mediante la aplicación del cuestionario de Contraloría Social y enterar el resultado a la UAC a la que corresponde su integración.
17. Para la consecución de las atribuciones y apoyo de las tareas de la DEC, ésta se apoyará en la Subdirección de Atención Ciudadana.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU

SECRETARÍA DE
DESARROLLO AGROPECUARIO
Y RURAL



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

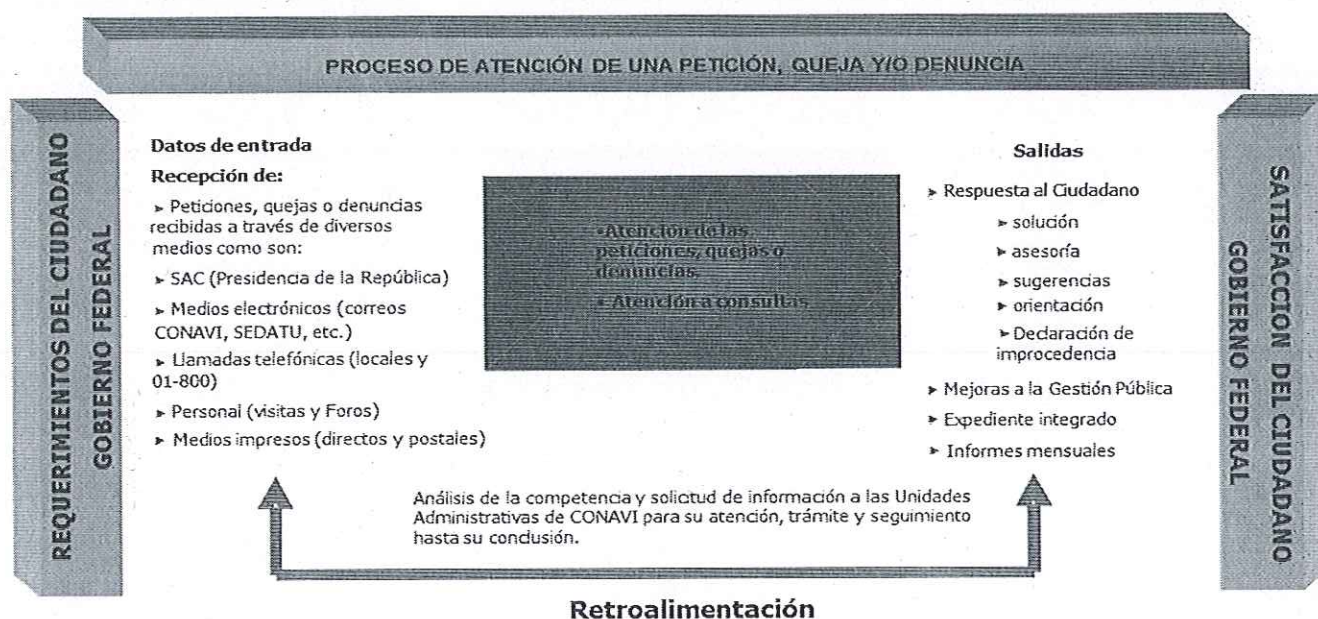
Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 11 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

8. PROCESO PARA LA ATENCIÓN.



Manual de Atención Ciudadana		   COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA	
Lineamientos y criterios técnicos y operativos	Código: QCW.30.3.-MATC-01	Revisión No.: 03	
	Páginas: 12 de 19	Fecha: 6 Noviembre 2014	

8.1 Medios de atención ciudadana.

La DEC recibe las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias a través de los siguientes medios de captación:

- a) **SAC.**
- b) **Medios electrónicos:** Provenientes de correos electrónicos enviados por los ciudadanos a UA dentro de la CONAVI, como son los enviados al OIC, la DG, las Subdirecciones Generales, así como los recibidos en el correo de Contacto en la página de internet de la CONAVI, que está disponible mediante el llenado de un formato con los datos esenciales del solicitante y su entidad federativa.
- c) **Llamadas telefónicas:** recibidas de forma directa en el conmutador de la CONAVI, así como aquellas recibidas a través del servicio 01-800 contratado por la CONAVI.
- d) **Personal:** Incluye a los Ciudadanos que se presentan en las oficinas de la CONAVI en la Ciudad de México, al igual que las atendidas por personal de la DEC en diversos foros de vivienda, donde hace presencia.
- e) **Medios impresos:** Implica la recepción de escritos y solicitudes directamente en las oficinas centrales de la CONAVI, por vía postal o de mensajería.

8.2 Atención de las solicitudes.

8.2.1 Verificación de Competencia.

La DEC identifica las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias ciudadanas a efecto de determinar la Competencia para su atención o, en su caso, orientar y canalizar correctamente al Ciudadano.

Si la DEC determina que las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias se ubican dentro del ámbito de competencia de la CONAVI, elabora la respuesta y responde por el medio de atención ciudadana que corresponda a la solicitud, auxiliándose en su caso de la o las UA de la CONAVI, que tengan atribuciones en el tema materia de la consulta. Si la solicitud se refiere a cuestiones cuya atención corresponde a otras instancias distintas a la CONAVI, la DEC procederá a informar al Ciudadano respectivo sobre la Declaración de Incompetencia a que se refiere el numeral 8.2.3 siguiente y, en su caso, a orientar y canalizar correctamente al mismo Ciudadano.

8.2.2 Procedimiento de atención de la solicitud.

Si la DEC ha determinado la competencia de la CONAVI respecto de la solicitud formulada, se cuenta con un tiempo máximo de **15 días hábiles** posteriores a la recepción de la misma para darle atención y enviar la respuesta al Ciudadano por el medio que corresponda. En caso de que para la respuesta a la solicitud la DEC requiera de la intervención de una Unidad Administrativa de Conavi (UAC) especializada en el tema materia de dicha solicitud, se seguirá el siguiente procedimiento:

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU

SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO
Y TERRITORIO



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 13 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

1. La DEC registra la solicitud en un lapso no mayor a **2 días hábiles** después de su recepción y la turna de manera electrónica al enlace responsable de la UAC, a más tardar **1 día hábil** después de su registro, marcando copia del correo electrónico de envío al Subdirector General del área que corresponda.

La UAC receptora de la solicitud tiene un plazo de **1 día hábil** como plazo para analizar si el asunto es de su competencia. En caso de no ser de su competencia, tiene que regresar la CPQD a la DEC y ésta tendrá un plazo máximo de **1 día hábil** para remitir la CPQD a la UAC competente.

Los enlaces de las UAC son designados por cada Subdirector General, con el fin de elaborar una respuesta en tiempo y forma, utilizando un lenguaje sencillo y claro, respecto de los aspectos de su competencia que son planteados en la solicitud ciudadana que le es remitida por la DEC.

2. La UAC debe elaborar y remitir a la DEC la respuesta de la CPQD, en un plazo no mayor a **3 días hábiles** después de su recepción.
3. Una vez recibida la respuesta de la UAC, la DEC tiene un lapso de **2 días hábiles** para verificar que la UAC haya solventado toda la información que se le solicitó. En caso de que no se haya solventado completamente la solicitud, la DEC la reenviará nuevamente a la UAC para que en un plazo no mayor de **2 días hábiles** se solventen los faltantes.
4. Cuando la DEC cuente con la respuesta completa de la CPQD deberá hacerla del conocimiento del Ciudadano por el mismo medio mediante el cual se haya formulado la solicitud respectiva, con copia para el OIC en la CONAVI o la DG o alguna otra unidad administrativa de la CONAVI, según corresponda en el caso de que dicha solicitud haya llegado por conducto de esas áreas.
5. En la respuesta que se le proporcione al Ciudadano, se le deberá informar que tiene la facultad de solicitar a la DEC la revisión o revaloración de dicha respuesta, dentro de los **10 días hábiles** siguientes a que le fue informada y notificada por cualquiera de los medios señalados en estos lineamientos. Después del plazo señalado sin que se reciba alguna solicitud de revisión o revaloración, la DEC da por entendida la entera y plena satisfacción del Ciudadano con la respuesta, debiendo archivar el expediente correspondiente dentro de los **2 días hábiles** siguientes a su conclusión.

8.2.3 Declaración de Incompetencia.

La Declaración de Incompetencia se debe comunicar al Ciudadano a través del medio que haya remitido la solicitud a la DEC, a más tardar dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la fecha de recepción de la CPQD, proporcionando orientación al Ciudadano, en su caso, respecto de las instancias competentes para la atención de su asunto y procediendo a su canalización. Las Declaraciones de Incompetencia serán registradas por la DEC.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU

SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO
Y TERRITORIAL



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 14 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

8.2.4 Prevención y Declaración de Improcedencia.

Cuando las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias no contienen los datos necesarios o la información necesaria para su atención, la DEC, emite una prevención que le es notificada al Ciudadano; en el entendido de que si la DEC cuenta con el domicilio del Ciudadano se le notifica por medio de oficio. Si se cuenta con correo electrónico, se le notifica por ese mismo medio. En cualquiera de esos casos, la prevención debe emitirse en un lapso no mayor a **5 días hábiles** después del registro de la solicitud respectiva.

Si la solicitud ciudadana se atiende vía telefónica o personal, se le previene al Ciudadano en ese momento.

En la prevención que se le realice al Ciudadano, se le deberá mencionar que una vez que subsane el requerimiento de información, la CONAVI volverá a contar con un nuevo plazo de **15 días hábiles** posteriores a la recepción de la información complementaria, para la emisión de la respuesta respectiva.

Una Declaración de Improcedencia se puede determinar por las siguientes circunstancias, las cuales son enunciativas más no limitativas:

- Que sea anónima.
- Que habiéndose proporcionado nombre del Ciudadano que hace la CPQD, no cuente con datos de localización o que éstos sean ilegibles.
- Que habiéndose proporcionado nombre y datos de localización, estos resulten falsos.
- Que siendo sujeto de contacto quien hace la CPQD, no atienda a la prevención realizada por la DEC, para lo cual en la solicitud de información la DEC le señalará expresamente que en caso de no atender dicha solicitud, se declarará su asunto como improcedente.

La DEC registrará la Declaración de Improcedencia de la CPQD a más tardar **2 días hábiles** después de haber sido declarada, y procederá a archivarla en el expediente correspondiente antes de cumplirse el plazo de **2 días hábiles** después de haber sido registrada la Declaración de Improcedencia.

8.2.5 Continuación de la comunicación.

Cuando la Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias se refiera a las Reglas de Operación del Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda, la DEC continuará la comunicación con el Ciudadano dentro de un plazo que no exceda los **60 días hábiles** siguientes a la respuesta que le haya proporcionado, para aplicar el cuestionario de Contraloría Social.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU

SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO
Y TENDENCIAS



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 15 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

9.- REGISTRO DE LOS TRÁMITES DEL SERVICIO

9.1 Integración del Expediente.

La DEC, a efecto de contar con un respaldo de todas sus actuaciones, integrará un expediente por cada CPQD, asignándole una clave de identificación. Dicho expediente será archivado conforme a la fecha de recepción de la CPQD, de tal manera que el archivo tenga un orden secuencial de recepción.

En aquellos casos en que las hojas de un expediente se encuentren ordenadas en sentido inverso, con el fin de evitar sustracción de las mismas, se debe continuar en el orden que hasta el momento tienen.

9.2 Bitácora.

Es un instrumento de gestión electrónico que auxilia a la DEC en el cotejo del registro, envío y trámite de los asuntos que ha recibido y turnado a las diversas UA a quienes les corresponda atender el caso.

La DEC es la responsable de mantener actualizada la bitácora dentro del Sistema a que se refiere el numeral 9.3 siguiente.

9.3 SISTEMA.

La DEC cuenta con una herramienta que le permite tener control, dar seguimiento y brindar transparencia y seguridad jurídica a sus actuaciones. Dicho sistema electrónico, cuenta con los siguientes campos:

1. Folio
2. Fecha de Alta
3. Fecha de Recepción
4. Fecha de Atención
5. Datos del peticionario: (cuando sean procedentes)
 - Nombre completo
 - Sexo
 - Teléfono
 - Correo electrónico
 - Domicilio
6. Datos de la solicitud:
 - Origen
 - Tipo de asunto
 - Tema de petición

Este registro permite consultar el número real de casos atendidos. El Sistema permitirá a la DEC, el monitoreo de las Consultas, Peticiones, Quejas y/o Denuncias, y en su caso continuar con la comunicación.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO,
TERRESTRE Y RURAL



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 16 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

10. ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Como se describe en el punto 8.2.2 de este Manual, el tiempo máximo para dar respuesta a una CPQD ciudadana es de **15 días hábiles**, dependiendo de que se disponga de los datos del ciudadano y la información solicitada sea completa y correcta, salvo por la continuación de la comunicación con el Ciudadano, en los casos que proceda, debido a que para procurar la confiabilidad de la información que proporcione, es menester conceder tiempo para la aplicación de la respuesta.

Este plazo de respuesta es el mismo para todas las solicitudes recibidas, sin importar la fuente por la que se recibió.

Los 15 días hábiles para elaborar las respuestas, sólo son un referente, toda vez que los parámetros internos de calidad de DEC y de las UAC, deben tender a una respuesta a los ciudadanos, en el plazo más breve posible.

Al respecto, las solicitudes telefónicas y las presenciales, son atendidas en el momento de su recepción o notificadas en forma inmediata la incompetencia de CONAVI para dar respuesta. Sólo en casos de excepción o de disponibilidad no inmediata de los datos solicitados, se podrán solicitar a los ciudadanos, medios de contacto posterior, como puede ser correo electrónico o teléfono, para hacer llegar la información faltante o complementaria.

Cuando la DEC solicite a una UAC elaborar la respuesta, el plazo máximo para la UAC será de tres días hábiles, previo análisis de competencia, como se establece en el procedimiento, para lo cual dispondrá esta UAC de un día hábil para determinar si puede o no dar respuesta o, en caso contrario regresar a la DEC el asunto, para que vuelva a turnarse a la UAC adecuada para responder.

Se prevé un periodo de hasta 15 días hábiles de espera para recibir información adicional del Ciudadano en aquellos casos donde se detecte que la información es insuficiente para dar respuesta.

Cuando el asunto no es competencia de Conavi o la petición no procede, la respuesta al ciudadano deberá hacerse lo más rápido posible, evitando usar los 5 días hábiles que establece el procedimiento.

Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DEPARTAMENTOS ACRAJUE
TERRATENIENTE Y VIVIENDA



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

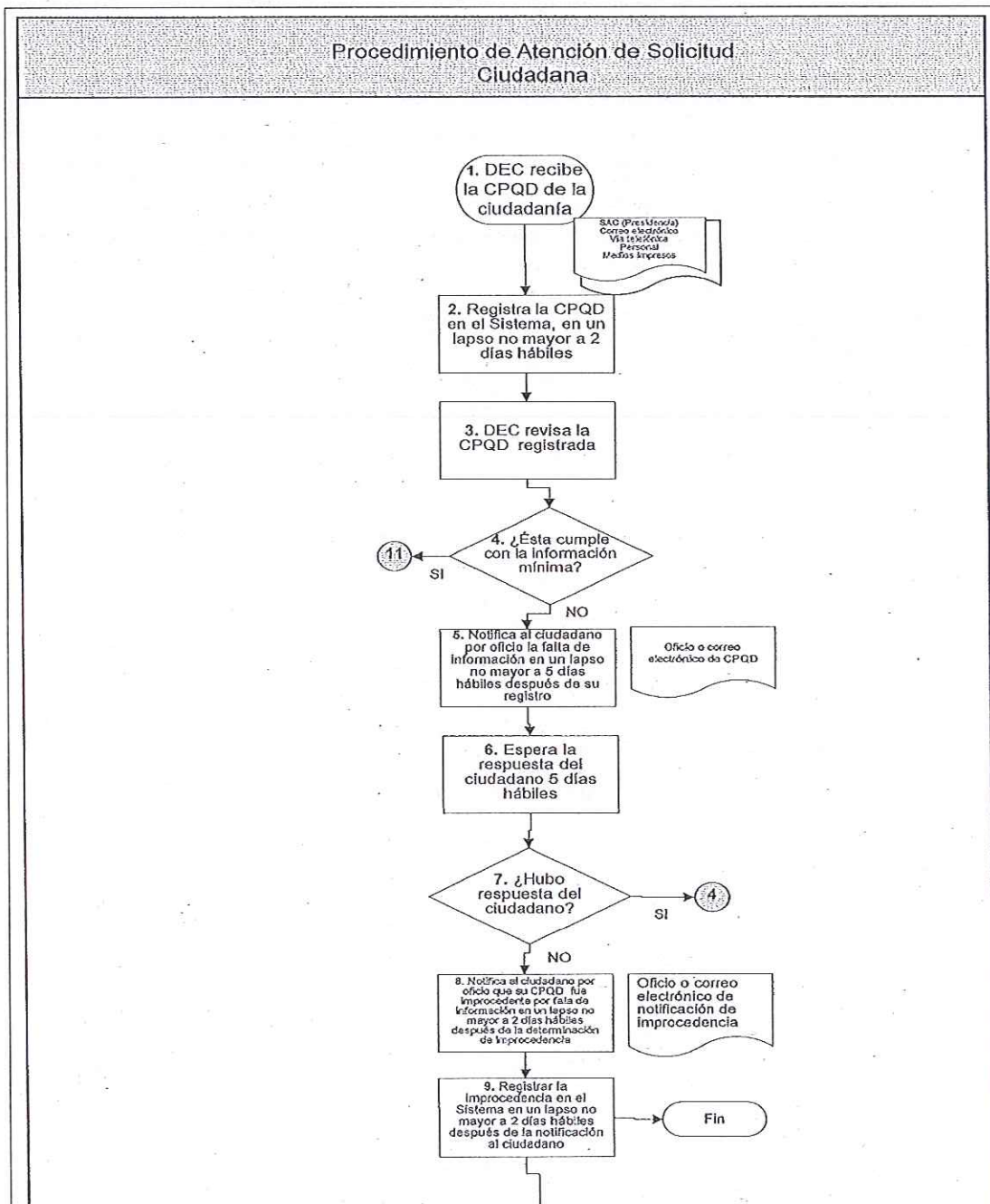
Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 17 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ATENCIÓN DE UNA CONSULTA, PETICIÓN, QUEJA Y/O DENUNCIA



Manual de Atención Ciudadana

SEDATU
SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO,
INFRAESTRUCTURA Y
CONSTRUCCIÓN



COMISIÓN
NACIONAL DE
VIVIENDA

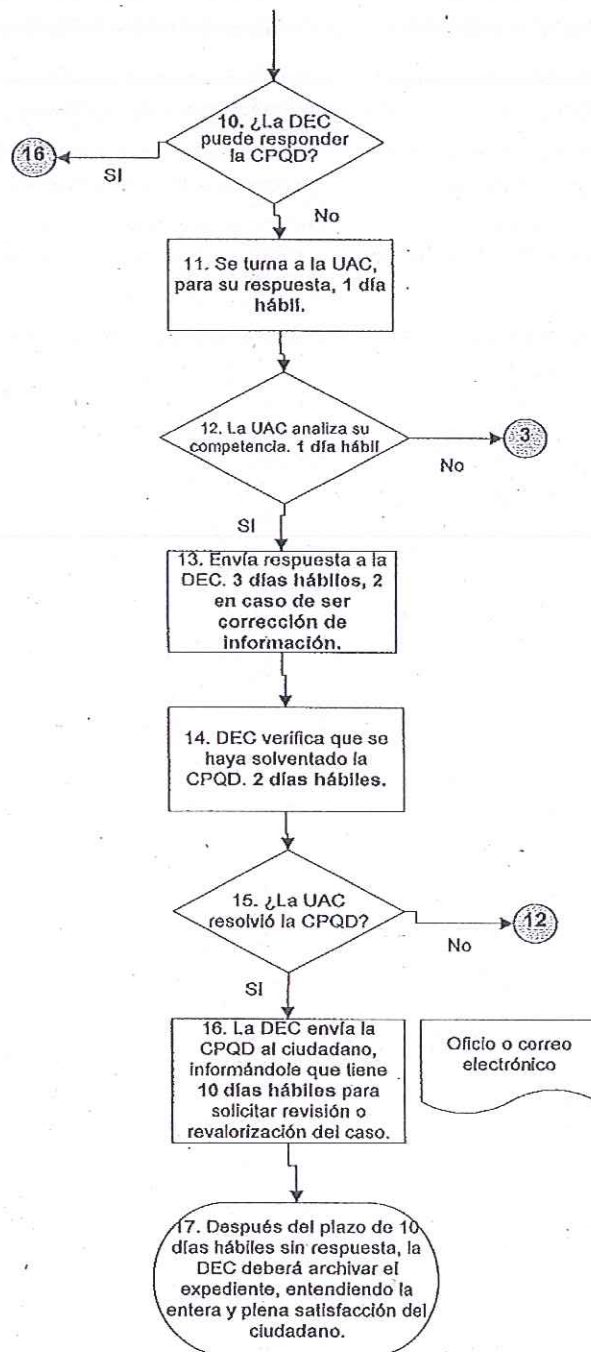
Lineamientos y criterios técnicos y
operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 18 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014



Manual de Atención Ciudadana

SEDATU

SECRETARÍA DE
DESARROLLO URBANO,
RURALEZ Y TERRAZGO



COMISIÓN
NACIONAL
DE VIVIENDA

Lineamientos y criterios técnicos y operativos

Código: QCW.30.3.-MATC-01

Revisión No.: 03

Páginas: 19 de 19

Fecha:
6 Noviembre 2014

Historial de Cambios

Revisión núm.	Fecha de emisión	Descripción del cambio	Motivo(s)
01	Octubre 2008	Alta del Manual de Atención Ciudadana	Por incorporación del proceso al Sistema de Gestión de la Calidad
02	Junio 2011	Actualización de Nomenclatura de la Subdirección General y Subdirección de Área. Cambios en la Introducción, en los párrafos de las fracciones que se refieren al Estatuto Orgánico. Actualización del Marco normativo y referencias.	Revisión y actualización por cambios en el Estatuto Orgánico y Manual de Organización de la Comisión Nacional de Vivienda
03	6 Noviembre 2014	Actualización de Nomenclaturas de la Subdirección General responsable; así como del propio Manual HDB.40.3-MATC-02 por QCW.30.3-MATC-01. Actualización de responsable al cambiar a la Dirección de Enlace Ciudadano, sustituyendo a la Subdirección de Atención Ciudadana. Cambio en la denominación del Programa Nacional de Vivienda de la administración 2012-2018. Incorporar nuevos criterios a partir de nuevas áreas responsables. Modificación del plazo de atención disminuyendo de 20 a 15 días hábiles. Incorporación de la continuación de la comunicación con el Ciudadano para ciertos casos.	Modificación de estructura en Conavi. El área de Enlace Ciudadano es la responsable de la anterior Subdirección de Atención Ciudadana. Publicación del Programa Sectorial. La presidencia de la República creó el SAC y nuevas responsabilidades. Ajuste a los plazos máximos que determinó el SAC, alineando todas las peticiones a dicho plazo. Aprovechar la vinculación en beneficio de la Contraloría Social.