



Guía para la elaboración del Manual de Procedimientos
de la Comisión Nacional de Vivienda
Coordinación General de Administración
Código: QCW.3-MPCA-001

Elaboró:

Lic. Elizabeth Bárcenas Dávila
Secretaria Ejecutiva del COMERI

Revisó y Aprobó:

Lic. Fausto Arturo Ibarra Pacheco
Coordinador General de
Administración

Fecha de emisión:	Mayo 16, 2018
Revisión número:	08

ÍNDICE

No.	Tema	Pág.
	Presentación	3
1	Objetivo	4
2	Políticas	4
3	Glosario	5
4	Marco Legal	7
5	Referencias	7
6	Consideraciones Generales	7
6.1	Responsables de la documentación	7
6.2	Actualización del Manual	7
6.3	Eliminación de las normas internas	10
6.4	Integración del Manual	10
7	Contenido del manual de procedimientos	10
7.1	Aspectos a considerar para la identificación de los procedimientos	11
7.2	Información requerida para la documentación de los procedimientos	12
8	Especificaciones editoriales	15
9	Historial de Cambios	16
	Anexo 1. Formatos para la documentación de procedimientos e instructivos	18
	Anexo 2. Carátulas e instructivos de llenado.	23
	Instructivo de Llenado para Firmas de autorización	
	Instructivo de Llenado para Presentación del procedimiento	
	Instructivo de Llenado para Descripción de actividades	
	Instructivo de Llenado para Diagrama de flujo	
	Instructivo de Llenado Historial de Cambios	
	Instructivo de Llenado Anexos	

PRESENTACIÓN

Con base en el artículo 21, fracciones I y V del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda publicado en el DOF del 10 de febrero de 2014, la Coordinación General de Administración (CGA) actualizó esta guía con el fin de que las unidades administrativas de la CONAVI, cuenten con los mecanismos para que elaboren, actualicen o eliminen sus Normas Internas (Manuales, procesos, procedimientos, lineamientos, normas, bases, etc.) a efecto de dar transparencia a las acciones propias de cada unidad.

Con esta guía, se busca ofrecer un instrumento útil que se convierta en una fuente de consulta confiable para que cada unidad administrativa pueda cumplir con los pasos necesarios para documentar, formular, actualizar o subrogar sus normas internas, y presentarlas para su registro o baja.

La elaboración del Manual de Procedimientos debe entenderse como una de las actividades a desarrollar para el óptimo funcionamiento de la Comisión, así como para alinearlo al Manual de Organización y como una base para implementar programas de mejora continua dentro de la misma.

Atentamente
La Coordinación General de Administración

1. OBJETIVO

Presentar y difundir las bases y metodología para la documentación de las Normas Internas que integran los Manuales de Operación y Procedimientos de las diferentes unidades administrativas con la finalidad de estandarizar y uniformar los criterios para su elaboración.

2. POLÍTICAS

La elaboración del Manual de Procedimientos y Manuales de Operación, son facultad y obligación de todas las Unidades Administrativas de la CONAVI, que serán consideradas como Áreas Normativas, las cuales contarán con el apoyo técnico y la asesoría especializada del Secretario Ejecutivo del COMERI.

Cada Unidad Administrativa deberá mantener actualizadas sus respectivas normas internas, siendo el Titular de la misma el responsable de su contenido.

Para efectos de su integración, el Titular de la Unidad Administrativa remitirá sus Proyectos normativos a la CGA en forma impresa o en medio magnético (disco compacto o correo electrónico), para su aprobación al COMERI y posteriormente a la Junta de Gobierno.

La CGA, a través del Secretario Ejecutivo del COMERI, será la encargada de gestionar lo necesario para que las normas internas sean difundidas al resto de la Comisión mediante la publicación en la página de Intranet y la página Web de la CONAVI en la Normateca Interna, una vez autorizada por COMERI, Junta de Gobierno y con las firmas correspondientes de los responsables de su elaboración, revisión y autorización, conforme lo establece el Manual de Operación de la Normateca Interna de la Conavi.

La CGA, a través del Secretario Ejecutivo del COMERI, será la encargada de gestionar los movimientos de las normas internas en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF).¹

De la Difusión. - Una vez aprobadas y publicadas las normas internas, el Área Normativa deberá difundir su contenido entre el personal de la UA, por el medio que se considere más conveniente. La difusión deberá incluir a las áreas involucradas de manera transversal.

¹ El sistema atiende la "Estrategia 4.5 Simplificar la regulación que rige a las dependencias y entidades para garantizar la eficiente operación del gobierno" del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018.¹

Autorización:

Las modificaciones a la presente Guía fueron autorizadas por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), mediante Acuerdo número COMERI-007-1ORD-26042018, de fecha 26 de abril de 2018, en la Primera Sesión Ordinaria 2018, celebrada en esa misma fecha.

Asimismo, con fundamento en los artículos 23 fracción I de la Ley de Vivienda, 9 y 10 fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda, la Junta de Gobierno aprobó las modificaciones mediante acuerdo número JG-47-160518-677 en la Sesión Ordinaria número 47 celebrada el 16 de mayo de 2018. Las firmas de autorización quedarán plasmadas en el acta de la sesión, en donde se dictamine procedente el acuerdo en comento.

3. GLOSARIO:

Para el mejor entendimiento de esta guía y para facilitar la elaboración del manual de procedimientos, deberá tenerse en cuenta el significado preciso que en este contexto tienen los siguientes términos:

- **Áreas normativas:** Las unidades administrativas de la Comisión Nacional de Vivienda, que diseñen, elaboren, propongan, impulsen o sean responsables de la emisión de regulación interna, o bien de modificaciones, derogaciones o adiciones a las normas existentes;
- **Cliente externo:** aquel que recibe un producto o servicio y que no es parte de la unidad administrativa que lo provee.
- **Cliente interno:** aquel que recibe un producto o servicio proveniente de la misma unidad administrativa.
- **Cliente:** destinatario de un producto o servicio.
- **CGA:** Coordinación General de Administración.
- **COMERI:** Comité de Mejora Regulatoria Interna.
- **Diagrama de flujo:** representación gráfica de las actividades de un proceso presentadas de forma secuencial.
- **J.G.** Junta de Gobierno de la Comisión Nacional de Vivienda.
- **Instructivo de trabajo:** documento breve, redactado de forma simple y en un lenguaje claro, que describe detalladamente las tareas de una actividad específica.
- **Instructivo de llenado de formatos:** documento breve, redactado en forma simple y en un lenguaje claro, que describe paso a paso como llenar los campos de un formato.
- **Manual de procedimientos:** Conjunto de normas internas sustantivas y administrativas documentadas que describen la operación de la Comisión Nacional de Vivienda.
- **Normas Internas.-** Documentos normativos u ordenamientos emitidos por cada Institución, que independientemente de su denominación o nombre, regulan su operación y funcionamiento, tanto en el ámbito de su gestión administrativa, como para el ejercicio y

desarrollo de sus facultades, atribuciones o tareas sustantivas (Manuales, procesos, procedimientos, lineamientos, normas, bases, etc.)²

- **Normas Internas Sustantivas:** Son las normas que rigen los servicios, procedimientos o trámites que brinda la institución conforme a sus facultades y atribuciones, esto es, las normas que rigen sus tareas sustantivas, su razón de ser. Estas normas determinan entre otros, la manera en que se organizan, distribuyen y asignan funciones entre sus áreas y servidores públicos y como la institución alcanzará sus metas o compromisos institucionales.
- **Normas Internas Administrativas:** Normas internas que rigen la gestión interna de la Conavi, ya que regulan los procesos administrativos y actividades de apoyo.
- **Procedimiento documentado:** documento que contiene el objetivo y alcance de un conjunto de actividades o proceso, así como la descripción de qué debe hacerse, por quién, cuándo, qué documentos deben ser utilizados y cómo debe efectuarse su control y registro.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Proceso clave:** es aquel que da por resultado un servicio destinado a clientes externos de la Unidad Administrativa y se identifica a partir de su misión.
- **Proyecto normativo:** Son los proyectos de nuevas disposiciones o de reforma a las normas internas existentes.
- **SANI-APF:** Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF).
- **SEC:** Secretario Ejecutivo del COMERI.
- **Titulares de las Áreas:** Se refiere al Director General, Subdirectores Generales, y Coordinadores Generales.
- **Unidad Administrativa (UA):** para efectos de la presente Guía se entenderá por Unidad Administrativa conforme el Estatuto Orgánico de la Conavi, las siguientes:

- I. Dirección General.
- II. Subdirección General de Fomento de Esquemas de Financiamiento y Soluciones de Vivienda.
- III. Subdirección General de Análisis de Vivienda, Prospectiva y Sustentabilidad.
- IV. Subdirección General de Subsidios y Desarrollo Institucional.
- V. Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico.
- VI. Coordinación General de Análisis de Vivienda y Prospectiva.
- VII. Coordinación General de Subsidios.
- VIII. Coordinación General de Asuntos Jurídicos.
- IX. Coordinación General de Administración.
- X. Órgano Interno de Control.

² Término tomado de la Guía para determinar el porcentaje de normas internas simplificadas, publicada por la Secretaría de la Función Pública en el marco del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno.

4. MARCO LEGAL:

- Ley Federal de las Entidades Paraestatales, vigente.
- Ley de Vivienda, vigente.
- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda, vigente.
- Manual de Organización de la Comisión Nacional de Vivienda, vigente.
- Lineamientos en los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Comisión Nacional de Vivienda, vigente.

5. REFERENCIAS:

- Manual de Operación de la Normateca Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, vigente.
- Guía para determinar el porcentaje de normas internas simplificadas, publicada por la Secretaría de la Función Pública en el marco del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

Con el fin de que el proceso de documentación e integración del Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Vivienda arroje los mejores resultados, es necesario tomar en cuenta lo siguiente sobre:

6.1. Los responsables de la documentación

La UA debe designar a un coordinador de los trabajos de documentación de los **proyectos normativos**, mismo que fungirá como enlace entre la UA correspondiente y la CGA en todo lo relacionado con la integración del Proyecto Normativo, según corresponda.

6.2. Actualización del Manual

La mejora de las normas internas tiene como objetivo garantizar que el marco normativo permita la eficiente ejecución de los procesos de las dependencias y entidades, generalmente una regulación tiene como uno de sus propósitos fundamentales restringir o incentivar conductas deseadas. En este sentido, la mejora de las normas internas deberá tener como finalidad las siguientes:

La actualización de las Normas Internas es Responsabilidad del Titular de la UA y se debe realizar por alguno de los siguientes motivos:

- Modificar la norma interna cuando los controles o restricciones que incluye son innecesarios, dificultan u obstaculizan la operación de los procesos.
- Modificar la norma interna para lograr que las conductas que regula o incentiva permitan la eficiente ejecución de los procesos o actividades.
- La estructura orgánica de la UA correspondiente sufrió alguna modificación,
- Es necesario para dar cumplimiento a los objetivos y metas de la Institución,
- Las atribuciones de la UA cambiaron,
- Se publicó una nueva normativa reglamentaria interior,
- Derivado de observaciones de las Auditorías Internas o Externas
- Como resultado de las Autoevaluaciones de Control Interno y Administración de Riesgos.
- Simplificación normativa.

Para determinar las mejoras o modificaciones a las normas internas, se sugiere analizar y ponderar los siguientes aspectos:

- a. Si se justifica su vigencia
- b. Si se generan cargas administrativas innecesarias o que dificulten su cumplimiento
- c. Si su desempeño cumple por lo menos con 6 de los criterios de calidad regulatoria, de los que se detallan a continuación:

Eficaz. - Cuando su contenido es el apropiado para alcanzar los objetivos para el que fue creado, es decir, sirve para atender y controlar los problemas que le dieron origen. Este análisis conlleva a determinar si la norma es necesaria; implica la identificación y definición del problema o actividad pública que dio origen a la misma, así como determinar los objetivos por los cuales se emitió.

Eficiente. - Cuando los "beneficios" que genera son mayores a los "costos" que implica su cumplimiento y estos últimos están justificados y son razonables, para ello es necesario identificar los impactos de la norma, lo que implica el análisis de las ventajas de la regulación y las restricciones que impone.

Consistente. - Cuando su estructura y contenido están estandarizados y sus disposiciones son congruentes con el marco normativo vigente. Revisar la estructura de la norma, se sugiere que el contenido tenga como mínimo el que se muestra a continuación:

- A. Firmas de autorización
- B. Presentación del procedimiento
- C. Descripción de actividades
- D. Diagrama de flujo
- E. Historial de cambios
- F. Anexos

Clara. - Cuando está escrita de forma comprensible, sencilla y precisa, para que sea fácilmente entendible.

Coherente. - la norma no es redundante ni contradictoria, implica la identificación respecto a si la norma es congruente con el resto de actuaciones y objetivos

Justificación empírica. - su aplicación se encuentra fundada en la experiencia o en la práctica que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo.

Transferencia del conocimiento. - Permite la transferencia de competencias y conocimiento tácito al explícito, es decir, retoma los conocimientos individuales existentes y los formaliza para su aplicación general y futura.

Rendición de cuentas. - La norma incluye una rendición de cuentas clara, permite dar seguimiento a las acciones y define las consecuencias de su incumplimiento.

Delimita responsabilidades. - En la norma se determinan claramente los órganos responsables de la ejecución y control de las medidas incluidas en la misma.

Genera valor para los procesos. - La norma regula actividades con valor añadido para el proceso; es decir, no es necesaria su modificación ya que no regula actividades sin valor añadido para la ejecución del proceso.

¿Considera la perspectiva de derechos humanos, de género, etnicidad, o incorpora principios de oportunidad, igualdad y no discriminación? Identificar si las normas internas a mejorar y aquellas que se den de alta, les aplican las siguientes líneas de acción de los siguientes Programas especiales o transversales derivados del PND:

- Programa Nacional de Derechos Humanos 2.2.2, 3.1.5,
- Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación de las Mujeres 2013-2018, 1.5.5, 2.1.5,
- Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 1.1.2, 1.1.5, 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.6, 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5, 1.3.7, 1.3.8, 1.3.10

En caso de aplicar las referidas líneas de acción, las áreas Normativas deberán valorar la factibilidad de considerar la perspectiva de derechos humanos, etnicidad, o incorporar principios de oportunidad, igualdad y no discriminación como parte de las mejoras que realicen a su marco normativo interno.

6.3 Eliminación de las normas internas.

Con el objetivo de contar con un marco normativo que permita la eficiente ejecución de los procesos de las dependencias y entidades, se deberá identificar del marco normativo vigente, la normativa repetida, así como aquella que obstaculiza o entorpece la consecución de resultados y el logro de objetivos, es decir, la normativa obsoleta, innecesaria y duplicada, a fin de abrogarla.

Se considera que una norma es obsoleta si se encuentra en alguno de los siguientes casos:

- a) Se contrapone con alguna otra del marco normativo vigente.
- b) Dejó de subsistir la razón o situación que motivó su emisión.
- c) Genera cargas administrativas innecesarias.
- d) Regula un procedimiento inexistente en la Institución.
- e) El procedimiento que regula se modificó, pero la disposición no se actualizó.
- f) Cuando regula actividades sin ninguna utilidad.
- g) Regula actividades que no tienen vinculación con los objetivos planteados por la Institución.

Asimismo, la UA deberá dar prioridad a la documentación, revisión o actualización de aquellos procesos que se operen con el propósito de atender acciones relacionadas directamente con sus usuarios o beneficiarios.

6.4. Integración del Manual.

Las diferentes unidades administrativas deberán enviar sus correspondientes proyectos normativos a la CGA, con el fin de que ésta dictamine si se apegan a los lineamientos establecidos en la presente Guía y, de ser el caso se sometan para su aprobación al COMERI, conforme lo establecen los Lineamientos en los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria y posteriormente a la Junta de Gobierno de la CONAVI. Dicha integración estará sujeta a la revisión previa de los documentos por parte del Secretario Ejecutivo del COMERI. Los Proyectos Normativos deberán enviarse rubricados en todas sus fojas por los responsables de su emisión y autorización.

Cuando por mejores prácticas se requiera utilizar una metodología diferente (p.e. un software) a la establecida en la presente Guía para la elaboración de los Manuales, ésta se pondrá a consideración del Comité, quien evaluará en todo caso, el impacto de las mejoras y autorizará su aplicación.

7. CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Vivienda quedará integrado por:

- Una portada;

-
- Una Tabla de Contenido - un listado de procedimientos (apartados) que conforman al manual;
 - Mapeo de Procesos
 - Tantos apartados como procedimientos se hayan documentado.

7.1. Aspectos a considerar para la identificación de las normas internas (Manuales de Operación, Procesos, Procedimientos, Lineamientos, Normas, Bases, etc.).

La elaboración de los Proyectos Normativos inicia con la identificación de los procesos específicos que dan cuenta de su operación.

Se sugiere que sea el Titular de la UA el responsable de autorizar la identificación de los procesos, así como de seleccionar el orden en que se documentarán las normas internas correspondientes. De considerarlo necesario, el Titular integrará un equipo responsable de documentar los procedimientos, de recopilarlos y de integrarlos, en el entendido que, siempre que una UA así lo requiera, la CGA brindará la asesoría necesaria para la adecuada aplicación de esta guía.

Para la correcta identificación de los procedimientos es importante tener presente las siguientes consideraciones:

- a) Un procedimiento es la forma específica en que un proceso se lleva a cabo.
- b) Todo proceso tiene los siguientes rasgos distintivos:
 - es repetitivo;
 - está delimitado;
 - transforma insumos que recibe de sus proveedores;
 - el producto o servicio resultado de la transformación está destinado al cliente (interno o externo);
 - está conformado por diferentes actividades.
- c) Existen procesos clave y procesos de soporte: los primeros se caracterizan por dar como resultado un servicio que está destinado a un cliente externo a la UA, mientras que los segundos permiten brindar servicios a los clientes internos y sirven de apoyo para la adecuada realización de un proceso clave.
- d) La documentación de los procedimientos deberá iniciar con aquellos asociados a los procesos clave.
- e) Los procedimientos asociados a los procesos clave están, en buena medida, normados por leyes, decretos, reglamentos o lineamientos tanto externos como internos a la CONAVI (por ejemplo, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; Ley de

Planeación; Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación, Ley de Vivienda, Reglas de Operación de los Programas, Lineamientos Específicos, Oficios-Circulares, etc). Por tanto, para la correcta identificación de los procedimientos correspondientes a estos procesos, se vuelve indispensable tener una visión clara y precisa de la normatividad que rige a cada proceso de la UA.

- f) El procedimiento de una UA debe quedar perfectamente delimitado. Es decir, sólo deberán considerarse como parte del mismo aquellas actividades que realiza alguna área adscrita a la misma.
- g) El área dueña de los procedimientos será siempre una Dirección ó Subdirección de área aún cuando la documentación de los mismos incluya niveles jerárquicos superiores.

7.2. Información requerida para la documentación de los Proyectos Normativos

Una vez identificados los procesos de la UA, se procederá a la documentación de los procedimientos asociados a ellos. La documentación de un procedimiento consiste en recopilar información diversa y presentarla en el formato y apartados que para tal efecto se han diseñado en esta guía. Los apartados del formato referido son:

- A. Firmas de autorización
- B. Presentación del procedimiento
 - Objetivo
 - Glosario
 - Marco Legal
 - Referencias
 - Alcance
 - Autorización
- C. Descripción de actividades
- D. Diagrama de flujo
- E. Historial de cambios
- F. Anexos

NOTA 1: la presentación de estos apartados no debe ser alterada en ninguno de sus campos o configuración.

NOTA 2: dichos apartados se reproducen en un solo formato y son acompañados de sus correspondientes instructivos de llenado, en el Anexo de esta guía.

A continuación, se hace una referencia general de la información requerida para documentar cada procedimiento, señalando el formato en el que deberá presentarse la misma.



A.- Firmas de autorización

Anotar el nombre del procedimiento de que se trata, así como el de la Subdirección ó Coordinación General del Área responsable de operarlo, codificar el procedimiento e identificar a los responsables de su documentación.

B.- Presentación del procedimiento: Anotar los siguientes aspectos característicos del procedimiento que se esté documentando:

Objetivo (s): describir clara y brevemente el resultado último que se pretende alcanzar con el desarrollo del procedimiento. En caso de que existan dos o más objetivos, éstos se deben jerarquizar de acuerdo a su importancia relativa.

Glosario: describir con precisión el significado de los términos que en el contexto del procedimiento adquieren una acepción particular.

Marco legal: listar las normas jurídicas y administrativas específicas que inciden directamente en el procedimiento de que se trate, conforme al siguiente orden: nombre de la norma, vigente. El listado debe ordenarse de acuerdo a la siguiente jerarquía:

- Constitución.
- Leyes.
- Reglamentos.
- Estatutos.
- Códigos.
- Convenios.
- Decretos.
- Acuerdos.
- Disposiciones diversas (documentos normativos-administrativos internos tales como oficios y/o circulares).

Para este efecto, el Secretario Ejecutivo del COMERI sólo revisará la congruencia de dicha normatividad respecto al procedimiento en cuestión, sin emitir juicio jurídico alguno. La UA es responsable de incluir la normatividad correspondiente a la operación de cada uno de los procedimientos.

Referencias: listar los documentos tales como guías, manuales, procedimientos, lineamientos e instructivos de trabajo que se utilizan como apoyo para la documentación del procedimiento.

Alcance: Definir el ámbito de aplicación del procedimiento orientado a los clientes que solicitan el servicio.

C.- Descripción de actividades

Describir las actividades del procedimiento en forma clara y concisa, presentadas en forma secuencial, integrando la información de las acciones principales, iniciando con verbo en tiempo presente y modo indicativo, utilizando palabras de uso común, indicando el cargo del responsable de que la actividad sea desarrollada y haciendo referencia a los formatos con el código de identificación (cuando aplique), registros, documentos ó sistemas que utilice como soporte a las operaciones que ejecuta.

En la columna de Responsable, debe anotarse el puesto del personal involucrado en el procedimiento, considerando personal de estructura, operativo y de apoyo en general.

D- Diagrama de flujo

Representar gráficamente las actividades que conforman el procedimiento y que fueron identificadas en el formato anterior.

Indicar los registros del procedimiento que dan evidencia de las actividades realizadas. Estos deben llevar la clave de identificación (ej.: F01-QCW.4-PR-001).

E.- Historial de cambios

Describir brevemente los cambios que, en su caso, ha sufrido el procedimiento, así como los motivos por los que se efectuaron. El último cambio se resalta con negritas.

F.- Anexos

Especificar y anexar todos los formatos utilizados en la realización de las actividades del procedimiento y que fueron señalados en la descripción de las actividades.

NOTA 3: Se recomienda que al momento de documentar los procedimientos se consulten los instructivos de llenado para cada apartado del formato, anexos a esta guía.

8. ESPECIFICACIONES EDITORIALES

Los procedimientos deberán documentarse utilizando el programa Word y presentarse en hojas tamaño carta; los textos deberán escribirse utilizando letra Arial, 12 puntos, excepto en el apartado Descripción de actividades, el cual será llenado con letra Arial, 11 puntos; el interlineado deberá ser sencillo, y la alineación justificada en todos los formatos.

El encabezado deberá ceñirse a las siguientes indicaciones:

Margen superior.....	2.5 cm.
Manual de Procedimientos de (nombre de la CONAVI)	Arial 12 puntos, mayúsculas negritas, margen superior izquierdo
Logotipo de la CONAVI.....	Margen superior derecho.
Grosor de líneas primera y segunda.....	3 y 6 puntos respectivamente

El pie de página deberá apegarse a las siguientes especificaciones:

Fecha.....	Arial 6 puntos, alineación derecha.
Número de página.....	Arial 6 puntos, alineación derecha.
Grosor y largo de línea.....	Grosor 1.5 puntos; largo 7.5 cm., Alineación derecha.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión núm.	Fecha de emisión	Descripción del cambio	Motivo(s)
01	Septiembre, 2007	Alta del procedimiento	Integración del Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración y Finanzas.
02	Mayo 2011	Se incluyeron precisiones en la descripción de actividades y el diagrama de flujo.	Por actualización de los Manuales de Procedimientos de la CONAVI.
03	Julio 2011	Se actualizaron los nombres de los responsables. Se actualizó la Normatividad aplicable.	Modificaciones a la Estructura Orgánica de la Comisión Nacional de Vivienda
04	Mayo 2013	Se modificó el numeral 4.3 para describir una excepción en los mecanismos de presentación. Con esta actualización, quedan sin efecto los Acuerdos COMER1001-3 ORD-04102010 Tercera Sesión Ordinaria de 2010 y de la H. Junta de Gobierno JG-16-180810-182 16a. Sesión Ordinaria del 18/08/2010	Por requerimiento del Comité de Mejora Regulatoria
05	Noviembre 2013	Se modificó la nomenclatura HDB por QCW para la clave de los procedimientos. Queda sin efecto el Acuerdo número 006-1ORD-20032013, de fecha 20 marzo 2013, en la Primera Sesión Ordinaria, celebrada en esa misma fecha. Queda sin efecto el Acuerdo número JG-27-300513-335 en la 27ª. Sesión Ordinaria celebrada el 30 de Mayo de 2013	Para actualizar y homologar en la documentación de conavi, el uso de la clave presupuestal por el agrupamiento de la Conavi a la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU).
06	Abril 2014	Se modifica la denominación del puesto de las Subdirecciones y Coordinaciones Generales, y en algunos casos, los números con los que gestiona cada Unidad Administrativa. Nombre del Coordinador General de Administración	Por actualización del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda. Por cambio del Coordinador General de Administración

Revisión núm.	Fecha de emisión	Descripción del cambio	Motivo(s)
07	Abril 2016	<p>Se incorporaron definiciones</p> <p>Se alinea con el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF)</p> <p>Se incorporaron criterios de calidad regulatoria.</p> <p>Se incluyeron los formatos e instructivos de llenado</p>	<p>En cumplimiento al marco del programa para un gobierno cercano y moderno específicamente al Objetivo. 4: Mejorar la gestión pública gubernamental en la Administración Pública Federal y la Estrategia 4.5 – Simplificar la Regulación que rige a las dependencias y entidades para garantizar la eficiencia en la operación del gobierno, y al compromiso MR.2 Implementar revisiones periódicas de las normas internas sustantivas y administrativas para simplificar – mejorar o eliminar – el marco normativo interno vigente.</p>
08	Abril 2018	<p>Se actualizan las claves asignadas para cada Unidad Administrativa conforme al Oficio Circular QCW.3/104/2018</p>	<p>Se actualiza en el marco del PGCM Implementar revisiones periódicas de las normas internas sustantivas y administrativas para simplificar – mejorar o eliminar – el marco normativo interno vigente y para alinear la Guía a las claves asignadas para cada Unidad Administrativa conforme al Oficio Circular QCW.3/104/2018</p>

ANEXO I

FORMATOS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

El código para los proyectos normativos se establece de la siguiente manera:

QCW	Clave programática presupuestal asignada por la SHCP a la SEDATU y CONAVI por estar agrupada a la SEDATU.
PR	Indica que se trata de un procedimiento operativo
QCW	Indica que se trata de la Dirección General de la Comisión Nacional de Vivienda
QCW.1	Indica que se trata de la Coordinación de Programas de la Dirección General.
QCW.2	Indica que se trata de la Dirección de Comunicación Social
QCW.3	Indica que se trata de la Coordinación General de Administración
QCW.8	Indica que se trata del Órgano Interno de Control
QCW.10	Indica que se trata de la Subdirección General de Fomento de Esquemas de Financiamiento y Soluciones de Vivienda.
QCW.10.1	Indica que se trata de la Coordinación de Desarrolladores y Multilaterales
QCW.20	Indica que se trata de la Subdirección General de Análisis de Vivienda, Prospectiva y Sustentabilidad.
QCW.20.1	Indica que se trata de la Coordinación General de Análisis de Vivienda y Prospectiva.
QCW.30	Indica que se trata de la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico
QCW.30.1	Indica que se trata de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos.
QCW.40	Indica que se trata de la Subdirección General de Subsidios y Desarrollo Institucional.
QCW.40.1	Indica que se trata de la Coordinación General de Subsidios.
001	Número consecutivo (éste es asignado por la Enlace designado en la UA que corresponda, quien lleva un control de los procedimientos).

Nota: El resto de las áreas que emitan procedimientos, deberán seguir la nomenclatura establecida en el Oficio Circular QCW.3/104/2018 de fecha 26 de marzo de 2018, emitido por el Coordinador General de Administración.

Ejemplo: QCW.30-PR-001 donde:

QCW.30 = Clave programática asignada a la Subdirección General de Asuntos Jurídicos, Legislativos y Secretariado Técnico
PR= Indica que se trata de un procedimiento Operativo
001= Número consecutivo

El código para los formatos relacionados con los procedimientos se establece de la siguiente manera:

F Indica que se trata de un formato
01 Número Consecutivo
QCW.30 Clave programática presupuestal asignada por la SHCP a la CONAVI
PR-000 Indica que se trata del procedimiento del que se deriva.

Ejemplo: F01-QCW.30-PR-001

Un formato debe reunir los siguientes requisitos:

Título: Nombre del formato, el cual generalmente denota su propósito.

Código: De acuerdo al sistema antes descrito, cuando se trate de registros de calidad.

Revisión: Número consecutivo asignado al formato cada vez que se modifica; indica el nivel o edición del documento.

El código y la revisión se registran, en la mayoría de los casos, en la parte inferior derecha como pie de página.

Los formatos no llevan firma de aprobación, estos son generados, revisados y autorizados por el área emisora, quien además es responsable de enviar a las áreas usuarias, de manera electrónica, los formatos para asegurar que se utilizan las versiones autorizadas y vigentes.

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LOS FORMATOS

Para elaborar un Instructivo de llenado derivado de un Formato, se utiliza el formato **F01-QCW.30-PR-001** perteneciente al procedimiento de origen y sólo se elaborará en caso de que el formato por su complejidad así lo requiera.

El código para los Instructivos de llenado de los formatos, es el mismo del formato involucrado.

Un Instructivo de llenado de un formato debe reunir los siguientes requisitos:

Título: Nombre del formato para el cual se elabora el Instructivo de llenado, el cual generalmente denota su propósito.

Nombre y clave del Procedimiento: Es el mismo del que se deriva el formato.

Fecha de emisión: Fecha en la que se emite el documento.

Número de Revisión: Número consecutivo asignado al Instructivo de llenado cada vez que se modifica; indica el nivel o edición del documento.

La fecha y la revisión se registran en la parte superior derecha del encabezado.

Objetivo: Señala el código del formato (F0X-QCW-PR-XXX) para el cual se elabora el Instructivo de llenado.

Los Instructivos de llenado de los formatos no llevan firma de aprobación, estos son revisados y autorizados por el área emisora, al igual que los formatos.

MANUALES DE OPERACIÓN ESPECÍFICOS POR ÁREA

CONTENIDO:

El código del Manual de se establece de la siguiente manera:

QCW	Clave programática presupuestal asignada por la SHCP a la CONAVI
MXX	Indica que se trata de un Manual del tema que se va a describir (p.e. Manual de Almacenes)
001	Número Consecutivo
XX	Se escriben las 2 siglas que identifiquen el área de adscripción (p.e. RM Recursos Materiales o la Materia)

El contenido del Manual es el siguiente:

- a) Portada: Título, Código, No. de revisión, fecha de revisión, página y firmas de aprobación de acuerdo a lo siguiente:

Elaboró: Nombre, puesto y firma de la persona que elabora el manual.

Revisó: Nombre, puesto y firma de la persona que revisa el manual.

Aprobó: Nombre, puesto y firma de la persona que aprueba el manual.
- b) Contenido: Relación de todos los capítulos que integran el Manual con referencia a la sección donde se encuentran.
- c) Introducción: Describe de manera general el contenido del documento.
- d) Objetivo y campo de aplicación: Delimita la extensión del Manual y sus características.
- e) Marco Jurídico: Describe las normas regulatorias y gubernamentales aplicables en el Manual
- f) Términos y Definiciones: Terminología utilizada en el desarrollo del Manual
- g) Lineamientos Generales: Describe los lineamientos para la emisión, revisión y distribución del Manual.



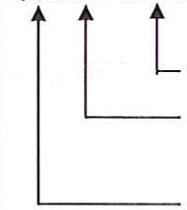
-
- h) Descripción de los procedimientos, en donde se define el propósito, alcance, responsabilidades.
 - i) Historial de Cambios: Muestra el historial de las modificaciones, fecha de realización, número de emisión, descripción y motivo de los cambios, iniciando por la última revisión y resaltada con negritas. (Por sección).
 - j) Anexos: Documentos de apoyo al Manual en cuestión, éstos pueden ir integrados dentro del texto, ó en el caso de formatos de manera impresa, anexos al final del documento.



ANEXO 2
A. "Firmas de Autorización"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISION NACIONAL DE VIVIENDA		SEDATU	CONAVI
		A. Firmas de autorización	
Nombre del Proceso o Procedimiento Unidad Administrativa			
Código:			
Elaboró:			
_____ Nombre, Puesto y Firma			
Revisó:			
_____ Nombre, Puesto y Firma			
Aprobó:			
_____ Nombre, Puesto y Firma			
Fecha de emisión:			
Revisión número:			
Página 1 de 11			

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

No.	Campo	Describir
Encabezado Portada		
1.	Manual de Procedimientos	Anotar con mayúsculas y en negritas el nombre de la Comisión Nacional de Vivienda. En este campo se mantendrá fijo el contenido.
2.	Procedimiento	Anotar con mayúsculas y minúsculas y en "negritas" el nombre del procedimiento iniciando con un sustantivo derivado de verbo, seguido del sujeto al que se le aplique la acción. Ejemplo 1: Difusión de Programas Ejemplo 2: Atención de Solicitudes
3.	Subdirección General de... Coordinación General de...	Anotar con mayúsculas y minúsculas la Subdirección General y/o Coordinación General del Área responsable de operar el procedimiento.
4.	Código	Anotar el código del procedimiento bajo la siguiente metodología: QCW.3-PR-000  <p>En este espacio se anota el número consecutivo del procedimiento utilizando dos dígitos. Este espacio no se modifica pues las letras PR indican que el documento es un procedimiento. En este espacio se debe anotar la clave presupuestal que la SHCP otorga a la CONAVI.</p>
Cuerpo del Formato		
5.	Elaboró Revisó (Firma) Aprobó	Estampar, en los espacios correspondientes, la firma de la persona que elaboró el procedimiento, de la que lo revisó y finalmente de aquella que lo aprobó. NOTA: el Titular de la Subdirección General o Coordinación General, es el único responsable de aprobar el procedimiento. Se sugiere que sean los siguientes dos niveles jerárquicos los encargados de revisarlo y elaborarlo.
6.	Elaboró Revisó (Nombre) Aprobó	Anotar, en los espacios correspondientes, el título y nombre de la persona que elaboró el procedimiento, de la que lo revisó y finalmente de aquella que lo aprobó.
7.	Elaboró Revisó (Cargo) Aprobó	Anotar, en los espacios correspondientes, el cargo de la persona que elaboró el procedimiento, de la que lo revisó y finalmente de aquella que lo aprobó.
8.	Fecha de emisión	Anotar la fecha en que se emite el procedimiento en el siguiente orden: mes, día y año referenciado a dos dígitos MM-DD-AA
9.	Revisión número	Anotar el número de revisión a la que se encuentre sujeto el procedimiento.

B. "Presentación del Procedimiento"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISION NACIONAL DE VIVIENDA

SEDATU SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO

CONAVI COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

B. Presentación del procedimiento

Nombre del Proceso o procedimiento
Código:

Objetivo:

Glosario:

Marco legal:

Referencias:

Alcance:

Autorización:

Página 2 de 11

No.	Campo	Describir
Encabezado. En este campo se mantendrá fijo el contenido.		
1.	Manual de Procedimientos	Anotar con mayúsculas y en negritas el nombre de la Comisión Nacional de Vivienda.
2.	Nombre del Procedimiento	Anotar con mayúsculas y minúsculas el nombre del procedimiento tal como se anotó en el apartado de firmas de autorización.
3.	Código	Anotar el código del procedimiento tal como se anotó en el apartado de firmas de autorización.
Cuerpo del Formato		
4.	Objetivo	Describir clara y brevemente el resultado último que se pretende alcanzar con el desarrollo del procedimiento. En caso de que existan dos o más objetivos, éstos se deben jerarquizar de acuerdo a su importancia relativa.
5.	Glosario	Describir con precisión el significado de los términos que en el contexto de este procedimiento adquieren una acepción particular.
6.	Marco Legal	Listar las normas jurídicas y administrativas específicas que inciden directamente en el procedimiento, conforme al siguiente orden: nombre de la norma, vigente. El listado debe ordenarse de acuerdo a la siguiente jerarquía: Constitución, Leyes, Códigos, Convenios, Reglamentos, Decretos, Acuerdos, Oficios y/o circulares, documentos normativos-administrativos internos.
7.	Referencias	Listar los documentos tales como guías, manuales, procedimientos e instructivos de trabajo que se utilizan como apoyo para la documentación del procedimiento.
8.	Alcance	Definir el ámbito de aplicación del procedimiento orientado a los clientes que solicitan el servicio.
9.	Autorización	Anotar los números de Acuerdo por los que fue aprobada la Norma Interna tanto por COMERI como por Junta de Gobierno.

C. "Descripción de Actividades"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISION NACIONAL DE VIVIENDA

SEDATU SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO

CONAVI COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

C. Descripción de actividades

Nombre del Proceso o Procedimiento
Código:

Paso núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del documento de trabajo
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

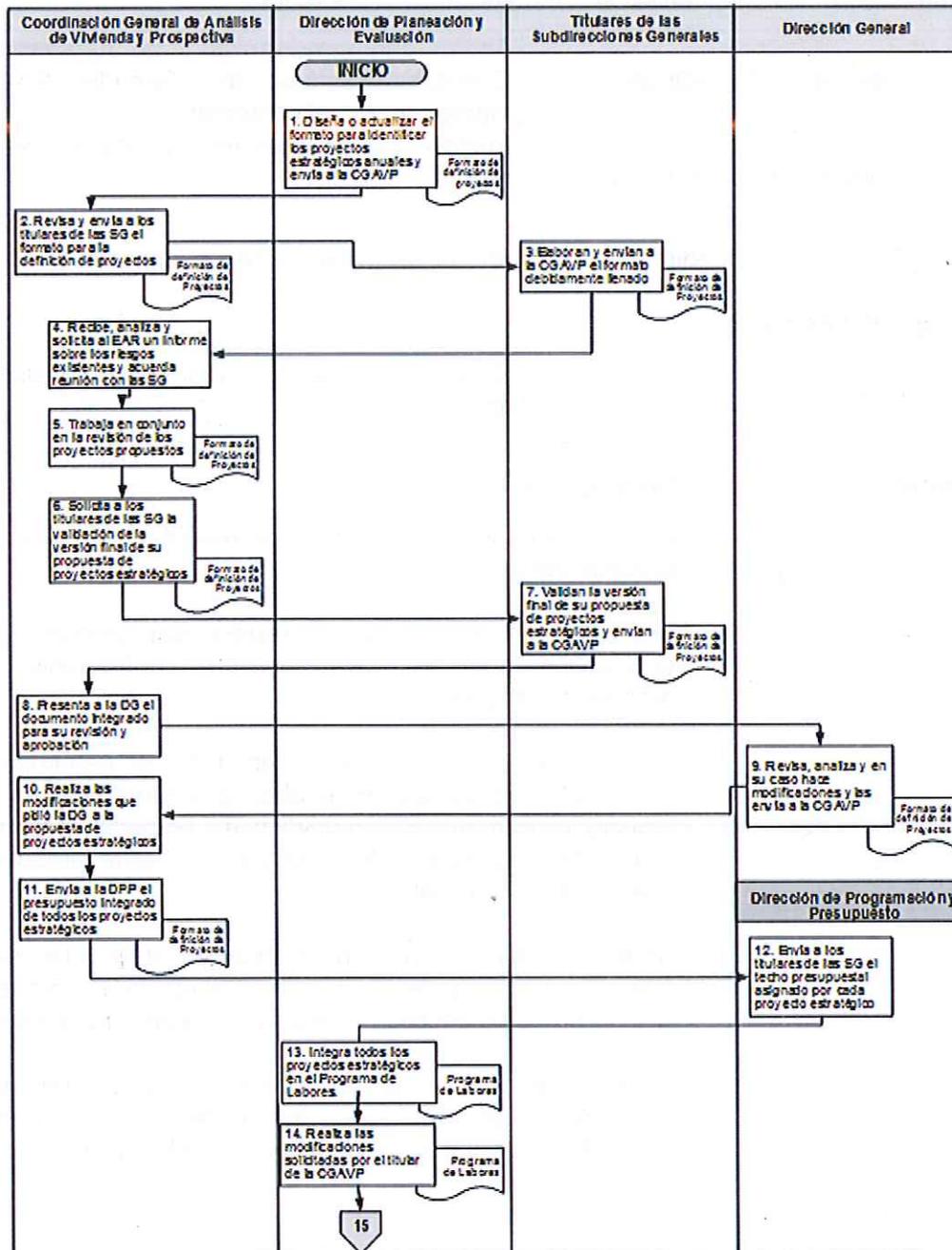
Página 3 de 11

[Handwritten signature]

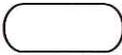
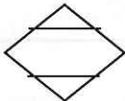
[Handwritten signature]

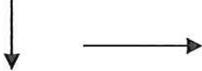
No.	Campo	Describir
Encabezado. En este campo se mantendrá fijo el contenido.		
1.	Manual de Procedimientos	Anotar con mayúsculas y en negritas el nombre de la Comisión Nacional de Vivienda. En este campo se mantendrá fijo el contenido.
2.	Nombre del Procedimiento	Anotar con mayúsculas y minúsculas el nombre del procedimiento.
3.	Código	Anotar el código del procedimiento.
Cuerpo del Formato		
4.	Paso Núm.	Anotar el número consecutivo de la actividad a describir
5.	Responsable	<p>Anotar el cargo del responsable directo de que la actividad sea desarrollada, considerando personal de estructura, operativo y de apoyo en general.</p> <p>Cuando el responsable de realizar la actividad en cuestión sea personal operativo o de apoyo, debe hacerse mención al cargo del responsable de supervisar la ejecución de la misma, cuidando que dicho cargo se anote tal y como aparece en la estructura orgánica no básica vigente de la UA correspondiente (de Director General a Jefe de Departamento), por lo menos la primera vez.</p> <p>Posteriormente se pueden utilizar las siglas que identifican el puesto.</p>
6.	Actividad	<p>Anotar de manera breve y clara la manera en que se realiza la actividad, iniciando la descripción con un verbo en modo indicativo, en tiempo presente y en tercera persona del singular; utilizando frases cortas construidas mediante un lenguaje preciso y sencillo que permita entender la ejecución correcta de la actividad.</p> <p>Es necesario que la descripción responda de manera general a las siguientes preguntas: ¿qué se hace? ¿Cómo se hace? ¿Con qué elementos se hace?</p>
7.	Nombre y clave del documento de trabajo	Nombre y, en su caso, clave con que se identifica(n) el (los) documento(s) utilizado (s) en la actividad descrita.

D. "Diagrama de Flujo"
Ejemplo



No.	Campo	Describir
Encabezado. En este campo se mantendrá fijo el contenido.		
1.	Manual de Procedimientos	Anotar con mayúsculas y en negritas el nombre de la Comisión Nacional de Vivienda. En este campo se mantendrá fijo el contenido.
2.	Nombre del Procedimiento	Anotar con mayúsculas y minúsculas el nombre del procedimiento.
3.	Código del procedimiento	Anotar el código del procedimiento
Cuerpo del Formato		
4.	Simbología	Utilizar la siguiente simbología para elaborar el diagrama de flujo

Símbolo	Descripción
	Inicio o Término. - Se usa para representar el principio o término de un procedimiento.
	Actividad. - Se usa para representar acciones, actividades de verificación, revisión, comprobación, confrontación, movimiento de personas, transportes, etc.
	Decisión, alternativa o punto de control. - Se usa cuando existe más de una posibilidad de continuar el procedimiento. En la parte inferior, se registra el número consecutivo y en la parte superior, se registra el código del responsable de la actividad. En este símbolo debe registrarse una entrada y dos salidas.
	Conector. - Con un número arábigo en su interior, se usa para evitar regresos o cruces de líneas en el dibujo que representa el enlace de una operación o decisión a otra similar, contenidas en la misma hoja.
	Conector de página. - Se usa cuando las actividades quedan separadas en diferentes páginas. En su interior se coloca un número arábigo que indicará la actividad en la cual continúa el diagrama.

Símbolo	Descripción
	Flujo o traslado. - Se usa para representar el sentido de lo diagramado, el cual debe ser de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.
	Archivo. - Sirve para representar la guarda de documentos. En su interior se coloca una "T" cuando se trate de archivos temporales y una "D" cuando se trate de archivos definitivos o permanentes.
	Documento. - Se utiliza para representar los formatos, documentos o reportes generados o utilizados durante la actividad.

A fin de uniformar la presentación de los diagramas de flujo, es necesario:

- Elaborar el flujo de los diagramas en las plantillas designadas para tal fin, mismas que se instalarán en el equipo del Enlace designado por la UA en las que se elaborarán los procedimientos.
- Las actividades descritas en el diagrama de flujo deberán ser numeradas en forma consecutiva.
- Utilizar un símbolo de actividad o decisión para indicar cada tipo de operación, considerando que éste último es el único que puede tener dos líneas de salida, una hacia abajo y otra hacia la derecha.
- Redactar la actividad en el símbolo de operación iniciando con verbos en infinitivo y utilizando frases breves y sencillas. En caso de que se requiera emplear abreviaturas, estas deberán mantenerse a lo largo de todo el flujo.
- La descripción, el número y el responsable apartado de descripción de actividades.
- Anotar el inicio y el fin del diagrama.
- Utilizar conectores (de hoja o de página) en todos los casos en que se interrumpa la secuencia del diagrama, generalmente después del símbolo de decisión o por la falta de espacio en la hoja.






E. "Historial de Cambios"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISION NACIONAL DE VIVIENDA

E. Historial de cambios

Nombre del Proceso o Procedimiento
Código:

+

Revisión núm.	Fecha de emisión	Descripción del cambio	Motivo(s)

Página 6 de 11

No.	Campo	Describir
Encabezado. En este campo se mantendrá fijo el contenido.		
1.	Manual de Procedimientos	Anotar con mayúsculas y en negritas el nombre de la Comisión Nacional de Vivienda. En este campo se mantendrá fijo el contenido.
2.	Nombre del Procedimiento	Anotar con mayúsculas y minúsculas el nombre del procedimiento.
3.	Código	Anotar el código del procedimiento
Cuerpo del Formato		
4.	Revisión Núm.	Anotar el número de veces que se ha revisado el procedimiento.
5.	Fecha de emisión:	Anotar la fecha en que se aprobó la revisión del procedimiento, en el siguiente orden: mes y año referenciado a dos dígitos (MM-AA).
6.	Descripción del cambio	Anotar una breve descripción de los cambios realizados al procedimiento.
7.	Motivo (s)	Anotar una breve descripción de las causas o motivos que originaron los cambios realizados al procedimiento.

Nota: El último cambio se resalta con negritas.

J

19



No.	Campo	Describir
Encabezado. En este campo se mantendrá fijo el contenido.		
1.	Manual de Procedimientos	Anotar con mayúsculas y en negritas el nombre de la Comisión Nacional de Vivienda.
2.	Nombre del Procedimiento	Anotar con mayúsculas y minúsculas el nombre del procedimiento.
3.	Código	Anotar el código del procedimiento
Cuerpo del Formato		
4.	Núm.	Anotar el número consecutivo del formato (registro) que se anexará al procedimiento
5.	Nombre del formato y/o documento de trabajo:	Anotar el nombre completo del formato y/o documento de trabajo, tal y como se anotó en el apartado de descripción de actividades. En éste se anotan todos los formatos o documentos tanto de origen interno como externo, que sean utilizados para la ejecución del procedimiento.
6.	Clave:	Anotar la clave o código asignado al documento que se anexará al procedimiento. En caso de que no se cuente con clave se pone N/A.

