

Guía para la elaboración de los Manuales de Procedimientos
Coordinación General de Administración y Finanzas
Código: **HDB.3-MPCA-001**

Elaboró:



C. Elizabeth Bárcenas Dávila
Secretaría Técnica

Revisó y Aprobó:

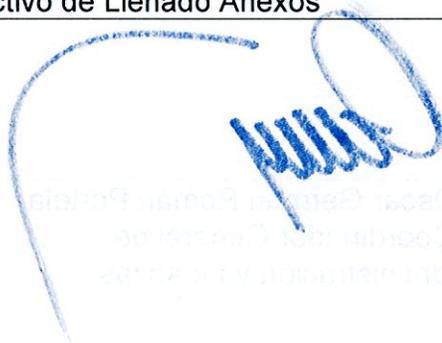


Mtro. Oscar Germán Román Portela
Coordinador General de
Administración y Finanzas

Fecha de emisión:	Mayo 2013
Revisión número:	04

ÍNDICE

No.	Tema	Pág.
	Presentación	3
1	Objetivo	4
2	Políticas	4
3	Glosario	5
4	Consideraciones Generales	6
4.1	Responsables de la documentación	6
4.2	Actualización del Manual	6
4.3	Integración del Manual	6
5	Contenido del manual de procedimientos	6
5.1	Aspectos a considerar para la identificación de los procedimientos	7
5.2	Información requerida para la documentación de los procedimientos	8
6	Especificaciones editoriales	11
7	Anexo 1: formato para la documentación de procedimientos e instructivos	12
7.1	Instructivo de Llenado para Firmas de autorización	
7.2	Instructivo de Llenado para Presentación del procedimiento	
7.3	Instructivo de Llenado para Descripción de actividades	
7.4	Instructivo de Llenado para Diagrama de flujo	
7.5	Instructivo de Llenado Historial de Cambios	
7.6	Instructivo de Llenado Anexos	



PRESENTACIÓN

Con base en el artículo 19, fracción V del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda publicado en el DOF del 15 de abril de 2011, la Coordinación General de Administración y Finanzas (CGAF) actualizó esta guía con el fin de que las unidades administrativas de la CONAVI, elaboren o actualicen sus procedimientos, 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 o actualizar sus procedimientos, y presentarlos para su registro.

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 alinearlos al Manual de Organización y como una base para implementar programas de mejora continua dentro de la misma.

Atentamente
La Coordinación General de Administración y Finanzas

1. OBJETIVO

Presentar y difundir las bases y metodología para la documentación de 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 Operación y Procedimientos es facultad y obligación de todas las Unidades Administrativas (UA) de la CONAVI, las cuales contarán con el apoyo técnico y la asesoría especializada del Enlace del COMERI.

Cada UA deberá mantener actualizados sus respectivos manuales y procedimientos, siendo el Titular de la misma el responsable de su contenido.

Para efectos de su integración, el Titular de la UA remitirá sus procedimientos a la CGAF en forma impresa y en medio magnético, para su aprobación al COMERI y posteriormente a la H. Junta de Gobierno.

Una vez integrado, el manual deberá ser difundido entre el personal de la UA por el medio que se considere más conveniente siendo el Titular de la UA el responsable de su difusión.

La CGAF, a través del Enlace del COMERI, será la encargada de gestionar lo necesario para que el manual correspondiente sea difundido al resto de la Comisión mediante la publicación en la página de Intranet y la página Web de la CONAVI en la Normateca, una vez autorizada por COMERI, Junta de Gobierno y con las firmas correspondientes de los responsables de su elaboración, revisión y autorización.

Autorización:

La presente Guía fue autorizada por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), mediante Acuerdo número 006-1ORD-20032013, de fecha 20 Marzo 2013, en la Primera Sesión Ordinaria, celebrada en esa misma fecha.

*Asimismo, con fundamento en los artículos 23 fracción I de la Ley de Vivienda; a 9 y 10 fracción VI del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda, la H. Junta de Gobierno aprobó las modificaciones mediante acuerdo número **JG-27-300513-335** en la 27ª. Sesión Ordinaria celebrada el 30 de Mayo de 2013. 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:

- **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.
- **CGAF:** Coordinación General de Administración y Finanzas
- **COMERI:** Comité de Mejora Regulatoria
- **Diagrama de flujo:** representación gráfica de las actividades de un proceso presentadas de forma secuencial.
- **H. J.G.** Honorable 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 procedimientos documentados que describen la operación de una unidad administrativa.
- **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.
- **SEC:** Secretaría Ejecutiva 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 como cada una de las áreas que comprenden la CONAVI.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

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

4.1. Los responsables de la documentación

La UA debe designar a un coordinador de los trabajos de documentación de los procedimientos, mismo que fungirá como enlace entre la UA correspondiente y la CGAF en todo lo relacionado con la integración del manual, según corresponda.

4.2. Actualización del Manual

La actualización del Manual de Procedimientos se debe realizar por alguno de los siguientes motivos:

- La estructura orgánica de la UA correspondiente sufrió alguna modificación,
- Las atribuciones de la UA cambiaron,
- Se publicó un nuevo Reglamento Interior,
- Ha transcurrido un año desde la última actualización.
- Derivado de observaciones de las Auditorías Internas o Externas

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.

4.3. Integración del Manual

Las diferentes unidades administrativas deberán enviar sus correspondientes procedimientos a la CGAF 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 y posteriormente a la H. Junta de Gobierno. Dicha integración estará sujeta a la revisión previa de los documentos por parte del Enlace del COMERI.

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.

5. CONTENIDO DEL MANUAL DE OPERACIÓN

El manual de operación quedará integrado por:

- Una portada;
- Una Tabla de Contenido - un listado de procedimientos (apartados) que conforman al manual;
- La Estructura Orgánica de la Unidad Administrativa
- Las atribuciones y funciones que correspondan al número de puestos adscritos a la UA.
- Programas y proyectos responsabilidad de la UA (Metas y compromisos-Tablero de Gestión Estratégica (TGE)
- Mapeo de Procesos
- Tantos apartados como procedimientos se hayan documentado.

5.1. Aspectos a considerar para la identificación de los procedimientos

La elaboración del manual de procedimientos de una UA 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 identificar los procesos, así como de seleccionar el orden en que se documentarán los procedimientos 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 CGAF 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 algún 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.

5.2. Información requerida para la documentación de los procedimientos

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
- 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, anotando el o los artículos correspondientes conforme al siguiente orden: nombre de la norma, medio y fecha de publicación, última reforma o adición (en su caso) y el o los artículos o numerales que incidan directamente en el procedimiento. El listado debe ordenarse de acuerdo a la siguiente jerarquía:

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

Para este efecto, el Enlace 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 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 (ejem: F01-HDB.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.

pp.

6. 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.



ANEXO I

FORMATOS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

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

HDB	Clave programática presupuestal asignada por la SHCP a la CONAVI
PR	Indica que se trata de un procedimiento operativo
PRN	Indica que se trata de un procedimiento normativo
PRM	Indica que se trata del procedimiento macroproceso (proceso básico)
HDB.	Indica que se trata de la Dirección General de la Comisión Nacional de Vivienda
HDB.8	Indica que se trata del Órgano Interno de Control
HDB.10	Indica que se trata de la Subdirección General de Esquemas Financieros
HDB.40	Indica que se trata de la Subdirección General de Desarrollo Institucional
HDB.20	Indica que se trata de la Subdirección General de Sustentabilidad
HDB.30	Indica que se trata de la Subdirección General de Articulación Sectorial y Secretariado Técnico
HDB.2	Indica que se trata de la Coordinación General de Prospectiva
HDB.4	Indica que se trata de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos
HDB.3	Indica que se trata de la Coordinación General de Administración y Finanzas
HDB.1	Indica que se trata de la Coordinación General de Operación de Políticas de Apoyo para Programas
001	Número consecutivo (éste es asignado por la Enlace designado en la UA que corresponda, quien lleva un control de los procedimientos).

Ejemplo: HDB.30-PR-001 donde:

HDB.30 = Clave programática asignada a la Subdirección General de Articulación Sectorial 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
HDB.30 Clave programática presupuestal asignada por la SHCP a la CONAVI
PR } Tipo de procedimiento del que se deriva, procedimiento operativo,
PRN } normativo y/o Macroproceso
PM }

Ejemplo: F01-HDB.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 **F09-HDB.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 (FOX-HDB-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 PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS POR ÁREA

CONTENIDO:

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

HDB	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)

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.



7. 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 COMERI001-3 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

