

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

**CONAVI**

Lineamientos, criterios técnicos y operativos

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 1 de 20

Fecha: Octubre 2008

## MANUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

**Elaboró:**

Lic. Adriana García de la Peña  
Directora de Atención Ciudadana

**Revisó:**

Lic. Javier Govea Soria  
Coordinador General de Asuntos Jurídicos

**Aprobó:**

Lic. Tania Z. González y Vázquez  
Coordinadora General de Administración y Finanzas

Copia número:

Copia asignada a:

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

**CONAVI**

Lineamientos, criterios técnicos y operativos	Código: HDB-MATC-001	Revisión No.: 01
	Páginas: 2 de 20	Fecha: Octubre 2008

## INDICE

	DESCRIPCION	PAGINA
1	I. INTRODUCCIÓN	3
2	II. OBJETO	4
3	III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4	IV. MARCO JURÍDICO	5
5	V. GLOSARIO DE TÉRMINOS	6
6	VI. DISPOSICIONES GENERALES	7
7	VII. DEL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA	8
8	VIII. PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD, QUEJA Y/O DENUNCIA.	10
9	IX. REGISTRO DE LOS TRÁMITES DEL SERVICIO	15
10	X. VERIFICACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS FEDERALES	16
11	XI. ESTANDARES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA	17
12	ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ATENCIÓN DE UNA PETICIÓN, QUEJA Y/O SUGERENCIA	18
13	HISTORIAL DE CAMBIOS	20

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 3 de 20

Fecha: Octubre 2008

## I. INTRODUCCIÓN

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.

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley de Vivienda, la Comisión Nacional de Vivienda formuló el Programa Nacional de Vivienda 2007-2012: Hacia un Desarrollo Habitacional Sustentable -en adelante el "Programa"- mismo que establece que "la vivienda, es el espacio en el que la familia encuentra estabilidad, seguridad, consolidación patrimonial, sentido de pertenencia y el entorno necesario para el desarrollo integral del ciudadano, la pareja y de los hijos".

En consecuencia la vivienda se erige como un indicador básico del bienestar social de la población, constituyendo el cimiento del patrimonio familiar y es, al mismo tiempo, condición primordial para alcanzar niveles crecientes de desarrollo.

El Objetivo 3 del "Programa" consiste en Consolidar el Sistema Nacional de Vivienda a través de mejoras a la gestión pública. La estrategia 4 de dicho objetivo dispone Introducir mejoras a la gestión pública; algunas de sus líneas de acción son las siguientes:

- Automatizar y modernizar los procesos internos para mejorar la gestión institucional y eliminar gastos que no agregan valor para destinarlos a las acciones de vivienda.
- Desarrollar e instaurar los sistemas y mecanismos en línea para ampliar y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de financiamiento y consulta de información para la toma de decisiones en materia de vivienda.
- Impulsar mecanismos que garanticen el acceso a la información pública sobre la gestión de los organismos de vivienda.

Derivado de lo anterior, resulta necesario el perfeccionamiento de los instrumentos administrativos que regulan a la Comisión Nacional (Conavi) de Vivienda, de tal forma que a la Coordinación General de Administración y Finanzas (CGAF), se le asignan las atribuciones establecidas en el artículo 19 del Estatuto Orgánico de la Conavi fracciones I y V, consistentes en:

1. Proponer los lineamientos y políticas institucionales para los procesos de organización y administración de los recursos humanos; y
2. Formular propuestas al Director General de mejora de la organización y la elaboración de manuales de procedimientos de atención al público para el óptimo funcionamiento de la Comisión.

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

**CONAVI**

**Lineamientos, criterios técnicos y operativos**

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 4 de 20

Fecha: Octubre 2008

## II. OBJETO

El objeto de los presentes Lineamientos, Criterios técnicos y operativos en materia de Atención Ciudadana es efficientar la actuación administrativa de la Comisión Nacional de Vivienda en beneficio del público en general para atender sus consultas, peticiones, proporcionar asesoría, sugerencias y orientación.

Este documento podrá ser consultado en la página de Internet de la Comisión Nacional de Vivienda ([www.conavi.gob.mx](http://www.conavi.gob.mx)) en el link de Atención Ciudadana.

## III. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 5 de 20

Fecha: Octubre 2008

## IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
3. Ley Federal de las Entidades Paraestatales, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 14 de mayo de 1986.
4. Ley de Vivienda, publicada en el DOF el 27 de junio de 2006.
5. Programa Nacional de Vivienda: Hacia un Desarrollo Habitacional Sustentable 2007-2012.
6. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, publicada en el DOF el 13 de marzo de 2002.
7. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento.
8. Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda, publicado en el DOF el 31 de agosto de 2007.

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos	Código: HDB-MATC-001	Revisión No.: 01
	Páginas: 6 de 20	Fecha: Octubre 2008

## V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>Conavi:</b>	Comisión Nacional de Vivienda
<b>CGAF:</b>	Coordinación General de Administración y Finanzas
<b>DAC:</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>UAC:</b>	Unidad Administrativa Competente
<b>CGTPDV:</b>	Coordinación General Técnica de Promoción y Difusión de Vivienda
<b>CGAJ:</b>	Coordinación General de Asuntos Jurídicos.
<b>DOF:</b>	Diario Oficial de la Federación
<b>Gestión Pública:</b>	Es el conjunto de actos administrativos que ejecutan los funcionarios y empleados públicos que integran la Comisión Nacional de Vivienda, para dar respuesta a la petición, queja o denuncia que formule el ciudadano.
<b>Ciudadano:</b>	Todo individuo que goza de las garantías que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse, sino en los casos y con las condiciones que ella misma establece.
<b>Consulta:</b>	Es el escrito, puntualizado y afirmado en el que los funcionarios y empleados públicos que integran la Comisión Nacional de Vivienda vierten opinión, respecto a la petición, queja o denuncia que formule el ciudadano.
<b>Petición:</b>	Es el escrito que de manera pacífica y respetuosa formula el ciudadano y que va dirigido a los funcionarios y empleados públicos que integran la Comisión Nacional de Vivienda.
<b>Queja:</b>	Es el recurso que posee todo ciudadano, para impugnar determinadas conductas y actos administrativos que ejecuten los funcionarios y empleados públicos que integran la Comisión Nacional de Vivienda.
<b>Denuncia:</b>	Es el escrito que formula el ciudadano en caso de incumplimiento de las obligaciones de los funcionarios y empleados públicos que integran la Comisión Nacional de Vivienda, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
<b>Estrados:</b>	Es la notificación que se hace dentro del término de quince días en un sitio abierto al público dentro de las oficinas de la Comisión Nacional de Vivienda para hacer del conocimiento del ciudadano la contestación a la petición, queja o denuncia que éste haya formulado.
<b>Competencia</b>	Es el ámbito que tiene la Comisión Nacional de Vivienda para conocer o llevar a cabo determinadas funciones o actos administrativos, de conformidad con las leyes aplicables.
<b>Declaración de Improcedencia:</b>	Es la respuesta que emite los funcionarios y empleados públicos que integran la Comisión Nacional de Vivienda al ciudadano, con el objeto de hacer de su conocimiento que la queja, petición o denuncia no es de su competencia.

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 7 de 20

Fecha: Octubre 2008

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1 De la operación para la Atención Ciudadana de la Conavi.

Para la operación de los Programas en materia de mejoras a la gestión pública, entre ellas la Atención Ciudadana la CGAF cuenta con la DAC.

El servicio se proporciona de acuerdo al **Anexo 1**. Diagrama de flujo de Solicitud de información al área de Atención Ciudadana.

### 6.2 Dirección de Atención Ciudadana

Corresponde a la DAC 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 peticiones quejas y/o denuncias relacionadas con los trámites y servicios que ofrece la Conavi.

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos	Código: HDB-MATC-001	Revisión No.: 01
	Páginas: 8 de 20	Fecha: Octubre 2008

## VII. DEL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

### 7.1 Generales

La DAC brinda atención directa a los ciudadanos y realiza las gestiones correspondientes a fin de responder sus peticiones, quejas y/o denuncias, para lo cual establece comunicación con las diferentes Unidades Administrativas de la Conavi mediante oficio o de manera electrónica.

La atención directa y gestión para la ciudadanía, se realiza previo análisis de las peticiones, quejas y/o denuncias captadas por cualquier medio y que puedan ser tramitadas a través de este procedimiento.

El trámite que se dé a estas peticiones, quejas y/o denuncias, por regla general no debe exceder 20 días hábiles contados a partir del día siguiente 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 para la conclusión exitosa de la gestión y debe hacerlo del conocimiento del ciudadano dentro del primer plazo de 20 días hábiles.

### 7.2 Atribuciones

1. Dar seguimiento al cumplimiento de los presentes lineamientos y criterios técnicos y operativos para la captación y atención de las peticiones, quejas y/o denuncias, sobre los trámites y servicios que presenten los ciudadanos.
2. Captar y registrar las peticiones, quejas y/o denuncias sobre los trámites y servicios que ofrece la Conavi.
3. Supervisar que el Sistema opere de conformidad con los presentes lineamientos y criterios técnicos y operativos y que permita al usuario su fácil localización y acceso.
4. Vigilar que los medios de respuesta al ciudadano estén soportados en estándares de calidad, para asegurar la eficiencia y eficacia en el servicio.
5. 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.
6. Aplicar herramientas que permitan detectar áreas de oportunidad determinadas, con base en la percepción del DAC.
7. Operar el Sistema a efecto de contar con una base de datos actualizada, de las peticiones, quejas y/o denuncias sobre los trámites y servicios, de tal forma que permita darles seguimiento hasta su conclusión y verificar que se informe oportunamente al ciudadano.



# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

## Lineamientos, criterios técnicos y operativos

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 9 de 20

Fecha: Octubre 2008

8. Canalizar las peticiones, quejas y/o denuncias ciudadanas enviadas a la Conavi a las diversas Unidades Administrativas competentes para su atención.
9. Formalizar los mecanismos de trabajo para eficientar la atención a las peticiones, quejas y/o denuncias que presenta la ciudadanía.
10. Atender peticiones, quejas y/o denuncias colectivas de la ciudadanía.
11. Coordinar la orientación a ciudadanos para formalizar sus peticiones, quejas y/o denuncias ante la Conavi en términos adecuados.
12. Atender y orientar a los ciudadanos que lo soliciten.
13. Dar seguimiento a las acciones y trabajos que emprendan diversas áreas de la Conavi con el propósito de atender peticiones, quejas y/o denuncias ciudadanas.
14. Llevar un control de la documentación recibida.
15. Recibir y clasificar la demanda ciudadana, organizando los expedientes respectivos.
16. Registrar las respuestas de las peticiones, quejas y/o denuncias tramitadas e informarlas al ciudadano.
17. Definir los métodos y procedimientos para canalizar solicitudes a las autoridades correspondientes.
18. Elaborar mensualmente informes del estado que guardan las peticiones, quejas y/o denuncias gestionadas y entregarlo a la CGAF.

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos

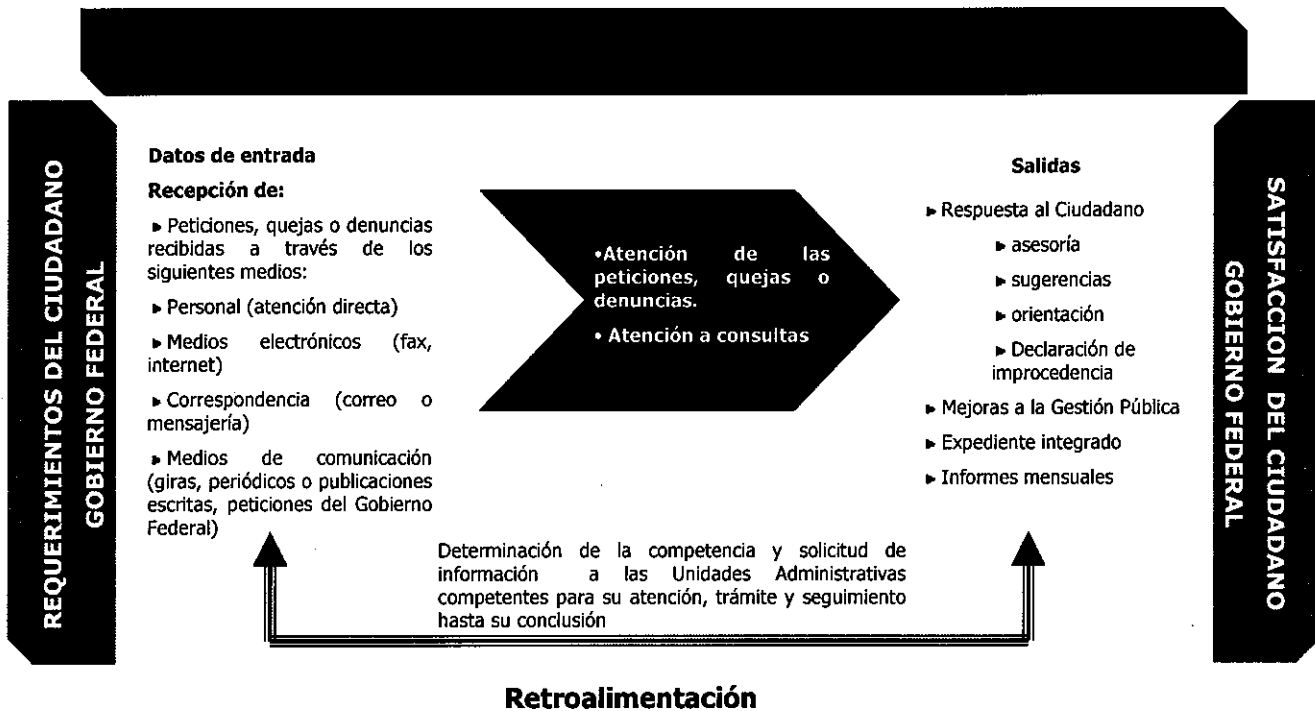
Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 10 de 20

Fecha: Octubre 2008

## VIII.- PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD, QUEJA Y/O DENUNCIA.



### 8.1 Medios de Atención Ciudadana

La DAC recibe las peticiones, quejas y/o denuncias a través de los siguientes medios de captación:

a) **Personal:** La atención directa que se proporciona a los interesados que se presentan en las oficinas de la Conavi y de la cual se deja constancia en el Sistema.

b) **Medios electrónicos:** Es la recepción por fax, internet o cualquier otro medio de naturaleza análoga. La DAC tiene habilitada una dirección electrónica que es del conocimiento de la ciudadanía a efecto de que se puedan hacer consultas de Atención Ciudadana.

La DAC revisa diariamente la dirección electrónica, a fin de identificar e integrar las peticiones, quejas y/o denuncias sobre los trámites y servicios captados y respaldar dicha información en una base de datos para su seguimiento y control.

c) **Correspondencia:** Es la recepción mediante los servicios de correo o de mensajería.

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos	Código: HDB-MATC-001	Revisión No.: 01
	Páginas: 11 de 20	Fecha: Octubre 2008

d) **Medios de Comunicación:** Es la captación de peticiones, quejas y/o denuncias sobre los trámites y servicios, planteadas en algún medio de comunicación (periódico o publicaciones escritas). En este sentido, la CGTPDV debe remitir a la DAC un reporte de las peticiones que identifique a través de estos medios.

## 8.2 Atención directa y gestión para la ciudadanía

Todo contacto que se establece con el ciudadano de manera personal, telefónica o medio electrónico, con la finalidad de atender una consulta, proporcionar asesoría o realizar una gestión.

**Asesoría:** Es la orientación que se brinda al ciudadano atendiendo el planteamiento que realiza.

**Gestión para la Ciudadanía:** Es el proceso de Gestión que realiza el DAC con el objeto de atender la petición, queja y/o denuncia del ciudadano.

**Gestión Exitosa:** Es la gestión para la ciudadanía que, conforme a las alternativas viables acordadas con el ciudadano, resuelve el asunto planteado.

**Gestión no Satisfactoria:** Es aquella que después de haber realizado una serie de acciones viables acordadas con el ciudadano, no se logra resolver el asunto planteado.

**Gestión en Proceso:** Es aquella que por las circunstancias propias del caso se encuentra aún en trámite.

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos	Código: HDB-MATC-001	Revisión No.: 01
	Páginas: 12 de 20	Fecha: Octubre 2008

## 8.3 ATENCIÓN DE LAS PETICIONES SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS.

### Determinación de Competencia y Solicitud de Información a las Unidades Administrativas de la Conavi.

La DAC, identifica las peticiones, quejas y/o denuncias ciudadanas a efecto de determinar competencia, orientar y canalizar correctamente al ciudadano.

La DAC, analiza las peticiones, quejas y/o denuncias sobre los trámites o servicios a fin de determinar si los hechos, materia de las mismas se ubican dentro del ámbito de competencia de la Conavi, o bien si se refieren a cuestiones cuya atención corresponde a otras instancias.

#### Incompetencia por materia

La determinación de incompetencia se debe comunicar al ciudadano a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, queja y/o denuncia proporcionando orientación respecto de las instancias competentes para la atención del asunto y canalizando el asunto a la autoridad competente.

Las determinaciones de incompetencia se registran por la DAC en el Sistema.

1. Una vez recibida la petición, queja y/o denuncia por cualquiera de los medios de Atención Ciudadana, la DAC registra la misma en el Sistema en un lapso no mayor a dos días después de su recepción y la turna por este mismo medio al enlace responsable de la UAC de la Conavi, **1 día hábil** después de su registro.
  - Los enlaces de las Unidades Administrativas, son designados por cada Subdirector y Coordinador General con el fin de elaborar una respuesta en tiempo y forma, utilizando un lenguaje sencillo y claro.
2. En caso de que la petición, queja y/o denuncia no cuente con los datos suficientes para darle respuesta, si se cuenta con la dirección del ciudadano se le notifica por medio de oficio de prevención en un lapso no mayor a **2 días hábiles** después de su registro. A partir de este momento el ciudadano tiene a más tardar 10 días hábiles para responder. En caso de no tener respuesta se le notifica por medio de oficio en un plazo no mayor a **2 días hábiles** que su petición, queja y/o denuncia es improcedente (ver punto 8.4 de estos lineamientos)
3. Si no se cuenta con la dirección del ciudadano, se le notifica mediante estrados a más tardar **2 días hábiles** después de registrado el asunto, esperando su respuesta en un lapso de **10 días hábiles** para ser atendido. En caso de no obtenerla, se le notifica mediante estrados publicados durante **10 días hábiles**, que su petición es improcedente.
4. El registro de la improcedencia de la petición, queja y/o denuncia se realiza en el sistema a más tardar **2 días hábiles** después de haber sido declarada, así mismo debe ser archivada en el

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos	Código: HDB-MATC-001	Revisión No.: 01
	Páginas: 13 de 20	Fecha: Octubre 2008

expediente correspondiente antes de cumplirse el plazo de **2 días hábiles** después de haber sido registrada la improcedencia.

- Si los datos son suficientes, la DAC remite el asunto al enlace de la UAC. Dicha Unidad tiene **1 día hábil** como plazo para analizar si el asunto es de su competencia, en caso de no ser de su competencia, tiene que turnar la petición, queja y/o denuncia a la DAC en un lapso no mayor a **1 día hábil** después de haberla recibido. En caso de que si sea de su competencia, elabora la respuesta correspondiente.
- Una vez elaborada la respuesta de la petición, queja y/o denuncia deber ser remitida por la Unidad Administrativa correspondiente al enlace de la CGAJ, en un plazo no mayor a **5 días hábiles** después de su recepción.

El enlace de la CGAJ tiene que verificar dentro del término de **4 días hábiles** la procedencia jurídica. En caso de que la respuesta satisfaga dichos requerimientos, se reenvía al enlace de la UAC que la elaboró con su aprobación y Vo Bo.

- En caso que la respuesta remitida al enlace de la CGAJ, no cuente con la sanción favorable de procedencia, ésta se reenvía a la UAC que la generó a través de su enlace responsable a efecto de complementarla con las observaciones que se señalaron, debiendo hacerlo en un plazo que no exceda los **4 días hábiles**, para que a su vez la vuelva a remitir al enlace de la CGAJ para su aprobación, la cual no debe tardar más de **4 días hábiles**.
- Cuando el enlace de la UAC, ya tiene la respuesta elaborada con el Vo Bo del enlace de la CGAJ, tiene un lapso de **1 día hábil** para remitirla a la DAC, y una vez recibida, la DAC tiene un lapso de **2 días hábiles** para hacerla del conocimiento del ciudadano por medio de oficio con copia para la oficina de Atención Ciudadana de Presidencia, en caso de que la petición haya llegado por ese medio
- El ciudadano tiene la facultad de someter cualquier respuesta proporcionada por la DAC a su revisión o revaloración 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, la DAC da por entendida la entera y plena satisfacción del ciudadano con la respuesta y registra el asunto como concluido en el Sistema a más tardar **2 días hábiles** después del término del plazo anterior y debe archivar el mismo, en el expediente correspondiente dentro de los dos días hábiles siguientes a su conclusión.

## 8.4 Declaración de Improcedencia.

Cuando las peticiones, quejas y/o denuncias no contienen los datos necesarios para su atención, la DAC, emite una declaración de improcedencia.

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

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

**CONAVI**

**Lineamientos, criterios técnicos y operativos**

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 14 de 20

Fecha: Octubre 2008

- a. Que sea anónima.
- b. Que habiéndose proporcionado nombre del que hace la petición, queja y/o denuncia, no cuente con datos de localización o que éstos sean ilegibles.
- c. Que habiéndose proporcionado nombre y datos de localización, estos resulten falsos.
- d. Que siendo contactable quien hace la petición, queja y/o denuncia, no atienda al requerimiento de información adicional realizado (prevención) por la DAC, para lo cual en la solicitud de información, la DAC le prevendrá que en caso de no atender la solicitud, se declarará su asunto como improcedente .

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 15 de 20

Fecha: Octubre 2008

## IX.- REGISTRO DE LOS TRÁMITES DEL SERVICIO

### 9.1 Integración del Expediente.

La DAC a efecto de contar con un respaldo de todas sus actuaciones integrará un expediente por cada petición, queja y/o denuncia, asignándole una clave de identificación. En dicho expediente cada hoja debe estar foliada y archivada conforme a la fecha de envío de respuesta al ciudadano, de tal manera que la última actuación quede debajo de las realizadas con anterioridad.

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 DAC en el cotejo del registro, envío y trámite de los asuntos que ha recibido y turnado a las diversas UACs a quienes les corresponda atender el caso.

La DAC es el responsable del mantener actualizada la bitácora dentro del Sistema.

### 9.3 SISTEMA.

El DAC 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 recepción;
3. Fecha de registro;
4. Fecha de turno;
5. Fecha de envío del proyecto de respuesta a dictaminación jurídica
6. Fecha de dictamen jurídico
7. Fecha de notificación al peticionario
8. Resumen de la petición;
9. Nombre del (los) servidor(es) público(s) involucrado(s), y
10. Nombre del ciudadano.

Este sistema cuenta con una base de datos confiable, que permite consultar el número real de casos atendidos. El Sistema permitirá al DAC, el monitoreo semanal de las peticiones, quejas y/o denuncias a través de semáforos de seguimiento, y avisos de cumplimiento a partir de la capturada del proceso que realicen la DAC, los enlaces de las Unidades Administrativas y el enlace de la CGAJ.

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

**CONAVI**

<b>Lineamientos, criterios técnicos y operativos</b>	Código: HDB-MATC-001	Revisión No.: 01
	Páginas: 16 de 20	Fecha: Octubre 2008

## X. VERIFICACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS FEDERALES

1. Periódicamente la DAC capta la percepción ciudadana respecto de la prestación de los servicios otorgados por la Conavi, mediante la aplicación de encuestas de opinión que permiten promover acciones de mejora, basadas en las necesidades detectadas y sugerencias aportadas.
2. Para lo anterior, deberá mantener comunicación estrecha con la CGTPDV a efecto de contar con su Vo Bo.



# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

**CONAVI**

Lineamientos, criterios técnicos y operativos

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 17 de 20

Fecha: Octubre 2008

## XI. ESTANDARES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA

El tiempo de respuesta de atención ciudadana se basa en un promedio de respuesta de **26 días hábiles** dependiendo de que se cuente con los datos del ciudadano y con la información completa y correcta, según se establece en la siguiente tabla.

### TIEMPO DE RESPUESTA PARA ATENDER UNA SOLICITUD

DAC Registra la solicitud	DAC Envía a la UA	UA Analiza la petición	Determinación de competencia		Determinación de procedencia jurídica		
			NO		SI	NO	
			UA Envía a DAC	DAC turna a área correspondiente	UA Elabora respuesta y envía a CGAJ	Elabora el dictamen	Envía a UA para corregir
2	1	1	1	1	5	4	4

Determinación de procedencia jurídica	CGAJ Envía a DAC	DAC Envía respuesta al ciudadano	Revisión ó revaloración del ciudadano	DAC Registra en Sistema
UA corrige y reenvía con Vo. Bo. a CGAJ				
4	1	2	10	2

### TIEMPO DE RESPUESTA PARA ATENDER UNA SOLICITUD (Cuando no se cuenta con los datos suficientes)

DAC Registra la solicitud	DAC Notifica al ciudadano	Ciudadano complementa información	Aviso de Improcedencia (en caso de no haber respuesta por parte del ciudadano)		DAC Espera Respuesta del ciudadano	No hay respuesta del ciudadano	DAC Registra en Sistema la improcedencia
			Cuenta con dirección	No cuenta con dirección		Publican Estrados	
			Notifica por escrito improcedencia	Notifica mediante estrados			
2	2	10	2	2	10	10	2

**NOTA:** Los números se refieren a días hábiles

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

Lineamientos, criterios técnicos y operativos

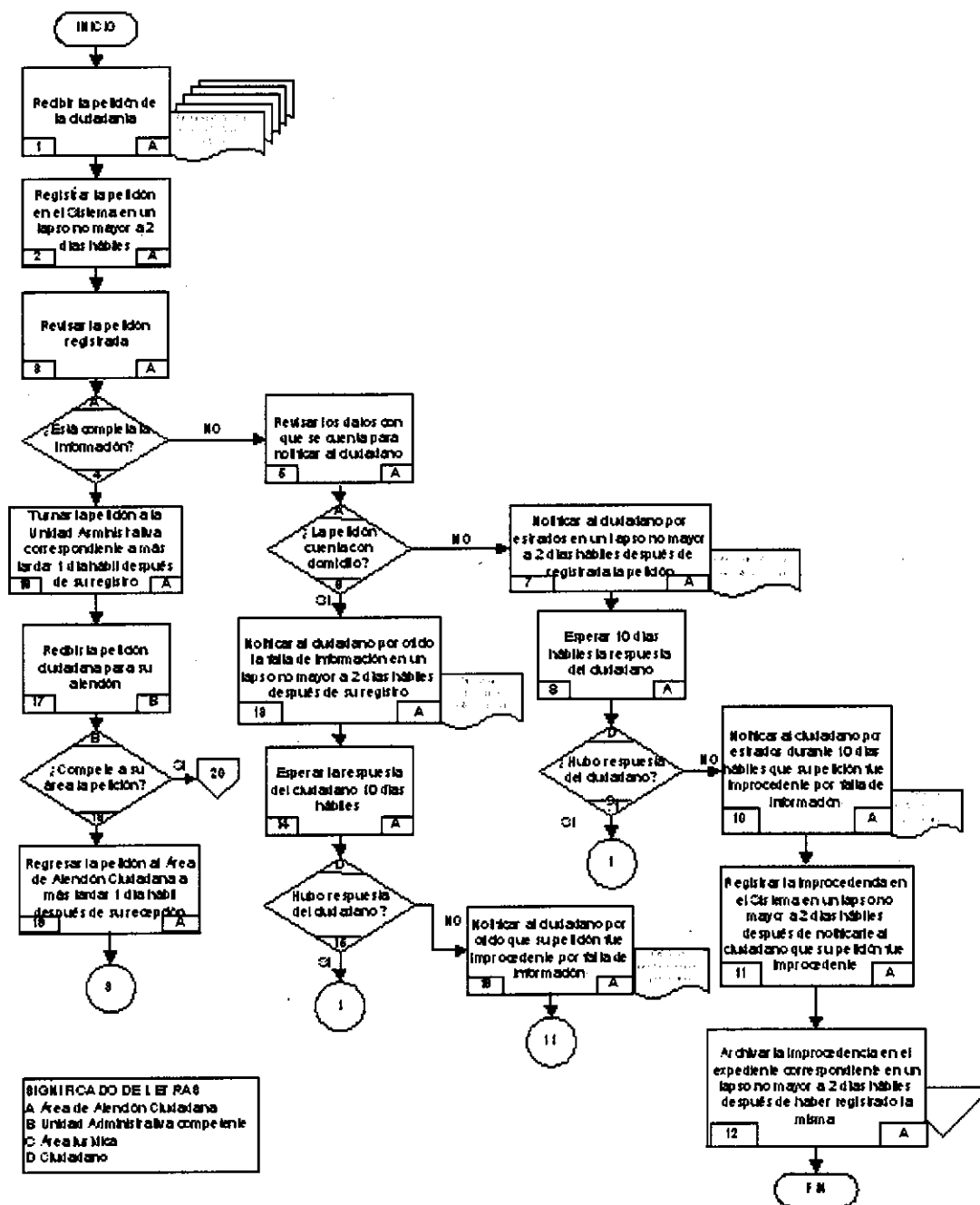
Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 18 de 20

Fecha: Octubre 2008

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



# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

CONAVI

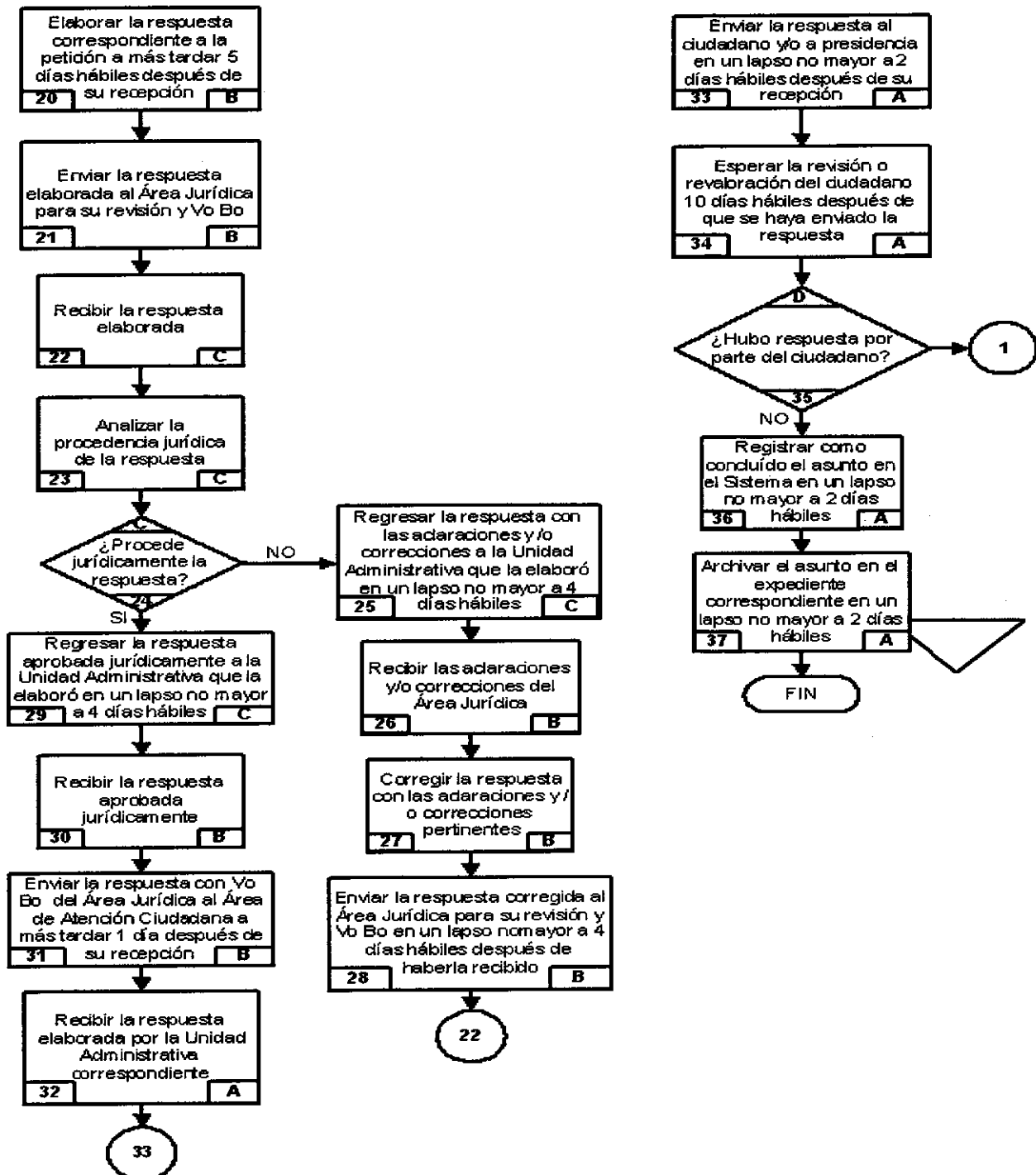
Lineamientos, criterios técnicos y operativos

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 19 de 20

Fecha: Octubre 2008



**SIGNIFICADO DE LETRAS**  
**A** Área de Atención Ciudadana  
**B** Unidad Administrativa competente  
**C** Área jurídica  
**D** Ciudadano

# Manual de Atención Ciudadana



Comisión  
Nacional  
de Vivienda

**CONAVI**

Lineamientos, criterios técnicos y operativos

Código: HDB-MATC-001

Revisión No.: 01

Páginas: 20 de 20

Fecha: Octubre 2008

## 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