

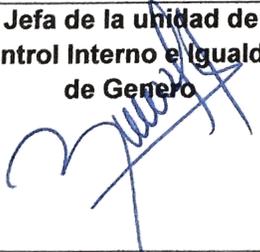
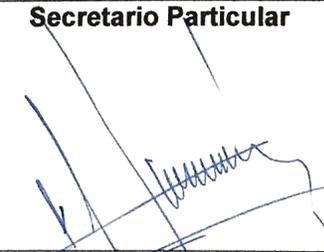


**Manual de Procedimientos de la Dirección General
del
Instituto De Vivienda De Baja California Sur**

La Paz, Baja California Sur, noviembre del 2020.



**Manual de Procedimientos de la Dirección General
del
Instituto De Vivienda De Baja California Sur**

Elaboro:	Presento:	Aprobó:
Jefa de la unidad de Control Interno e Igualdad de Género 	Secretario Particular 	Directora General 
Lic. Elisa Mesulemet Ramirez Ramirez	Lic. Ezequiel Ochoa Castro	T.S. Rosalva Cuadras López

Contenido

I. Introducción	3
II. Organigrama	4
III. Objetivo del Manual	5
IV. Presentación de los Procedimientos	6
1. Logística, Organización Y Entrega De Viviendas En Evento Oficial Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa Diagrama de Flujo Anexos	7
2. Atención Y Seguimiento De Quejas, Sugerencias y Denuncias Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa Diagrama de Flujo Anexos	20
3. Difusión De Información Institucional Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa Diagrama de Flujo	30
4. Cuadro General De Clasificación Archivística Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa Diagrama de Flujo Anexos	37
5. Atención De Solicitud De Información Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa Diagrama de Flujo	47
V. Glosario	50
VI. Bibliografía	51

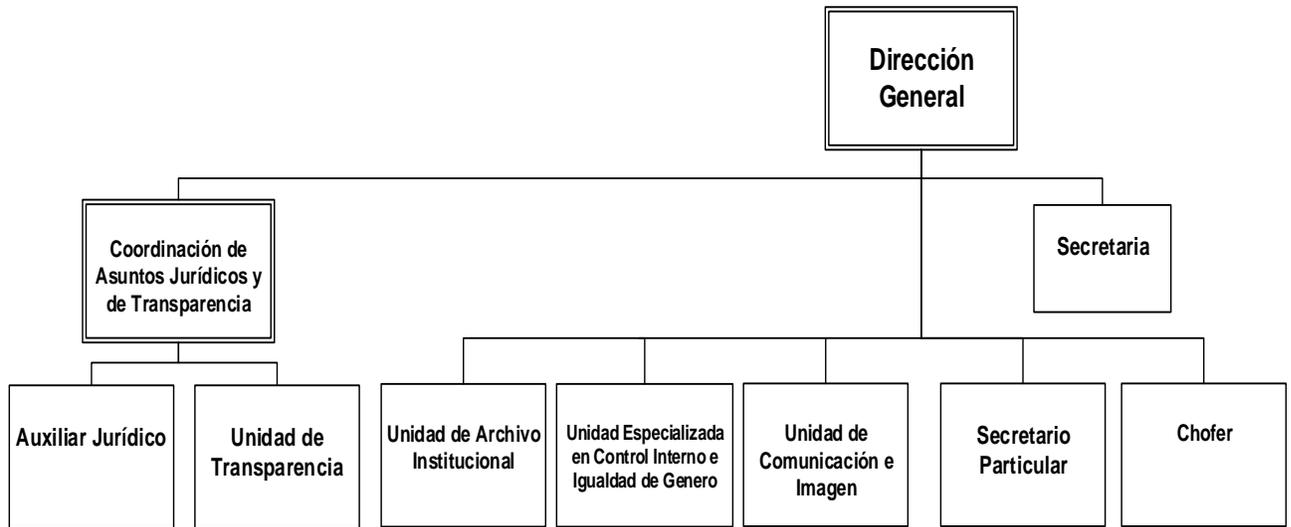
I.- Introducción:

El marco normativo para el desarrollo de las tareas está conformado en lo fundamental por la Ley del Instituto de Vivienda, el Reglamento Interior y el Manual Específico de Organización de la Dirección General junto con las Directrices de los Órganos de Gobierno del Instituto. Constituyen los documentos y directrices normativas que le den origen a la operatividad del Instituto.

El Instituto de Vivienda de Baja California Sur, organismo público descentralizado, congruente con la *Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos* emitida por la Contraloría General del Estado, ha formulado el presente Manual de Procedimientos de Dirección General en el cual se describe la estructura organizacional, los objetivos y las funciones de las Unidades Administrativas que lo conforman, a efecto de que los servidores públicos del Instituto, de otras instituciones gubernamentales, sociales, privadas y público en general tengan conocimiento de su funcionamiento y su objeto social.

El presente Manual de Procedimientos es de observancia general para el personal adscrito a la Dirección General y servirá como herramienta para coadyuvar al buen desempeño de cada una de las actividades de los diferentes puestos que conforman la Dirección. Considerando que para el cumplimiento de las responsabilidades de cada área se requiere la correcta aplicación de este Manual, siendo un documento de vital importancia ya que en él se establecen y definen las acciones que la Dirección realiza.

II.- Organigrama



III- Objetivo.

El presente Manual tiene como objetivo disponer de los procedimientos sustantivos para funcionamiento del Instituto en su tarea de atender de manera eficiente, oportuna y clara a las familias demandantes de orientación e información sobre las acciones y obras de los programas de vivienda, para dar certeza y seguridad jurídica a los bienes derivados de los créditos otorgados por el INVI, y para ejecutar en tiempo, forma y de manera eficiente los planes, programas y tareas del Instituto.

Describe las actividades en una secuencia de pasos para poder alcanzar el objetivo propuesto en cada procedimiento y diagrama correspondiente. Esto en conjunto, como sustento para alcanzar una simplificación en las actividades a efecto de dar más y mejores servicios a la población que solicita la atención y presencia del Instituto de Vivienda.

IV.- Presentación de Procedimientos de Dirección General.

1. Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial
2. Atención y Seguimiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias
3. Difusión de Información Institucional
4. Cuadro General de Clasificación Archivística
5. Atención de Solicitud de Información



Dirección General

Secretaria Particular

Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial

La Paz, Baja California Sur, noviembre del 2020.

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 octubre 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Secretaría Particular	Página	1/1
Objetivo:	Definir las responsabilidades de cada área administrativa, al momento de la organización para hacer entrega de una acción de vivienda en un evento formal con autoridades de Gobierno.		
Alcance:	Este procedimiento involucra a todas las direcciones del Instituto, así como las áreas de operación bajo las instrucciones directas de la Dirección General a través de la Coordinación de la secretaria particular.		
Normas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley del Instituto de Vivienda. • Reglamento Interior. • Manual Especifico de Organización de la Dirección General. • Políticas y Lineamientos aprobados por el consejo del Instituto de Vivienda de B.C.S. 		

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre Del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Secretaría Particular	Página	1/9

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
1.-	Director Técnico	Inicia el procedimiento verificando físicamente la terminación de las viviendas, haciendo un recorrido casa por casa para determinar su habitabilidad y tener la posibilidad de hacer la entrega física a los beneficiarios.	-
2.-	Director Técnico	Después de verificar físicamente las viviendas y determinar su habitabilidad, se reporta a la Dirección General por oficio, para informar del término de la obra y la aceptación de la misma. Nota: las llaves de las viviendas en todo tiempo estarán bajo el resguardo del Área Técnica, hasta el día de la entrega física.	Oficio de notificación
3.-	Director Técnico	Una vez autorizada y aceptada la obra por la Dirección General se elabora el acta de entrega-finiquito para el contratista. (Por protocolo).	acta de entrega-finiquito

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Secretaría Particular	Página	2/9

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
4.-	Directora General	Se informa a la Dirección de Promoción Social y Comercialización, así como a la Dirección Técnica, y demás áreas involucradas sobre la fecha (probable) de entrega para que se inicie la organización del evento público de entrega.	-
5.-	Promoción Social	Se inicia con la asignación de Vivienda a los beneficiarios mediante sorteo, (45 días antes de la fecha de programada de entrega) para lo cual se citará a los beneficiarios en una reunión previa. En ese momento se le informa al beneficiario, la manzana y el lote que le corresponde, haciéndole mención la importancia de conservar esa información para el día del evento de entrega. Nota: En caso de que el beneficiario no acuda a dicho sorteo, le será asignada la vivienda que determine la Dirección de Promoción Social y Comercialización.	Padrón de beneficiarios

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Secretaría Particular	Página	3/9

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
6.-	Comercialización	Una vez que se tiene ubicada la vivienda para cada beneficiario se procede a elaborar la documentación necesaria para la entrega como: Oficios para contratar servicios públicos, (agua y luz, con fecha del evento), Acta de Entrega en tres copias, Contratos de compraventa en dos copias, designación de beneficiarios en una copia.	Oficios de solicitud de servicios
7.-	Promoción social.	Se organiza la información en folder personalizados con los nombres de cada beneficiario y los documentos antes mencionados, mismos que deberán ser ordenados por manzana y lote del beneficiario a fin de facilitar la ubicación de los mismos.	Acta de entrega
8.-	Promoción Social	Se llamará vía telefónica a los beneficiarios para acordar fecha y hora para la firma de documentación (contrato de compraventa y asignación de beneficiarios) y proporcionar información sobre la entrega física (evento social, si ya se tiene fecha)	-

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Secretaría Particular	Página	4/9

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
9.-	Director Técnico	Ya que se conoce la manzana y lote de cada beneficiario la Dirección de Promoción Social turnara una copia del listado (físico y digital) a la Dirección Técnica, para que estos a su vez separen las llaves por manzana, coloquen los llaveros indicando Mza. y Lote, y preparen las Pólizas de Garantías con la información de cada beneficiario.	Padrón de beneficiarios
10.-	Director Técnico	Una vez que las Pólizas de Garantía sean llenadas con la información debida, serán Turnadas a la Dirección de Promoción Social para que sean anexadas a los expedientes y serán firmadas por los beneficiarios el día del evento.	Pólizas de Garantía
11.-	Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	La Unidad de Comunicación e Imagen será la encargada de diseñar e imprimir la(s) lona(s) con la información técnica y financiera, quien deberá entregarla(s) antes del evento (junto con los cinchos necesarios para su colocación), al personal de la Dirección Técnica para ser colocada(s) en su respectivo lugar.	-

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Secretaría Particular	Página	5/9

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
		<p>Cuando la lona sea reutilizada, la unidad de comunicación e imagen Institucional, se encargará de pedirla a servicios generales y a su vez entregarla al responsable técnico para su colocación previo al evento.</p> <p>Nota: al término del evento la Dirección Técnica será la responsable de retirar las lonas y de entregarla a servicios generales para su resguardo.</p>	
12.-	Promoción Social	Se coordinará con Eventos Especiales o Servicios Generales, (según corresponda el evento) por lo menos 3 días (hábiles) antes, la provisión de agua, sillas, sonido y demás mobiliario necesario para el evento.	-
13.-	Dirección Técnica	Se elegirá el lugar exacto donde se realizará el evento en coordinación y mediante aprobación de la Dirección General y se procederá a la limpieza del mismo. (Limpieza de escombros, desechos, arbustos, etc. y riego de calles).	-

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Secretaría Particular	Página	6/9

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
14.-	Promoción social	Se llamará vía telefónica a los beneficiarios para acordar fecha y hora del evento social de entrega de viviendas. Nota: se deberá elegir al beneficiario que dedicará unas palabras de agradecimiento, y al beneficiario al que se le hará la entrega simbólica de la vivienda.	Padrón de beneficiarios
15.-	Directora General.	Se elabora la orden del día (programa del evento) con información recabada de las áreas involucradas. Mismo que deberá ser entregado al Coordinador de Giras de Gobierno (maestro de ceremonias) el día del evento.	Orden del Día.
16.-	Promoción Social Director Técnico.	Antes de salir de la oficina, se verifica, ubica y organiza el material que se utilizara en el evento (papelería, lonas, mobiliario, sonido, agua, llaves etc.) así como corroborar que el lugar este en perfectas condiciones, a fin de que se cuente en el momento con todo lo indispensable para el evento.	-

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Secretaría Particular	Página	7/9

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
17.-	Unidad de Comunicación e Imagen	<p>Se instala las lonas del evento para lo cual se pedirá la colaboración del personal disponible del Instituto, para agilizar la logística del evento. Cuando el evento sea únicamente de la Dirección de Promoción Social y Comercialización, esta se hará responsable de solicitar la lona a la Unidad de Comunicación e Imagen (si no está hecha) o al Departamento de Servicios Generales (si ya está hecha y en custodia).</p> <p>Nota: cuando no sea un evento oficial, se coordinará la logística (provisión de mobiliario) con el Departamento de Servicios Generales, por oficio por lo menos 3 días (hábiles) antes del evento.</p>	-
18.-	Promoción Social.	Se instalará la mesa de registro, donde se tomará la asistencia de los beneficiarios y se organizara por manzana, lo cual le permitirá al beneficiario ubicar al personal que lo llevara hasta su vivienda para la entrega una vez que termine evento.	-

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Secretaría Particular	Página	8/9

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
19.-	Promoción social.	A la llegada de los beneficiarios al evento, se elegirán a 10 personas a quienes se sentarán frente al presidium y se separaran sus documentos del resto, para hacer la entrega simbólica (esa información le será notificada a la Dirección Técnica para que separe las llaves a fin de que sean entregadas en el presidium). El resto de los beneficiarios se irán acomodando en la parte posterior inmediata. Se deberá identificar al beneficiario que dará las palabras de agradecimiento. Nota: los documentos y las llaves de los beneficiarios a los que se le hará la entrega simbólica, deberán ser repartidos entre las autoridades del presidium, empezando con el de mayor rango.	-
20.-	Promoción Social Director Técnico.	Al terminar el evento se procede hacer la entrega física de las viviendas, para lo cual se repartirán las manzanas entre el personal del Instituto formado por parejas y deberán estar integrado por un representante de Promoción Social y un Técnico.	-

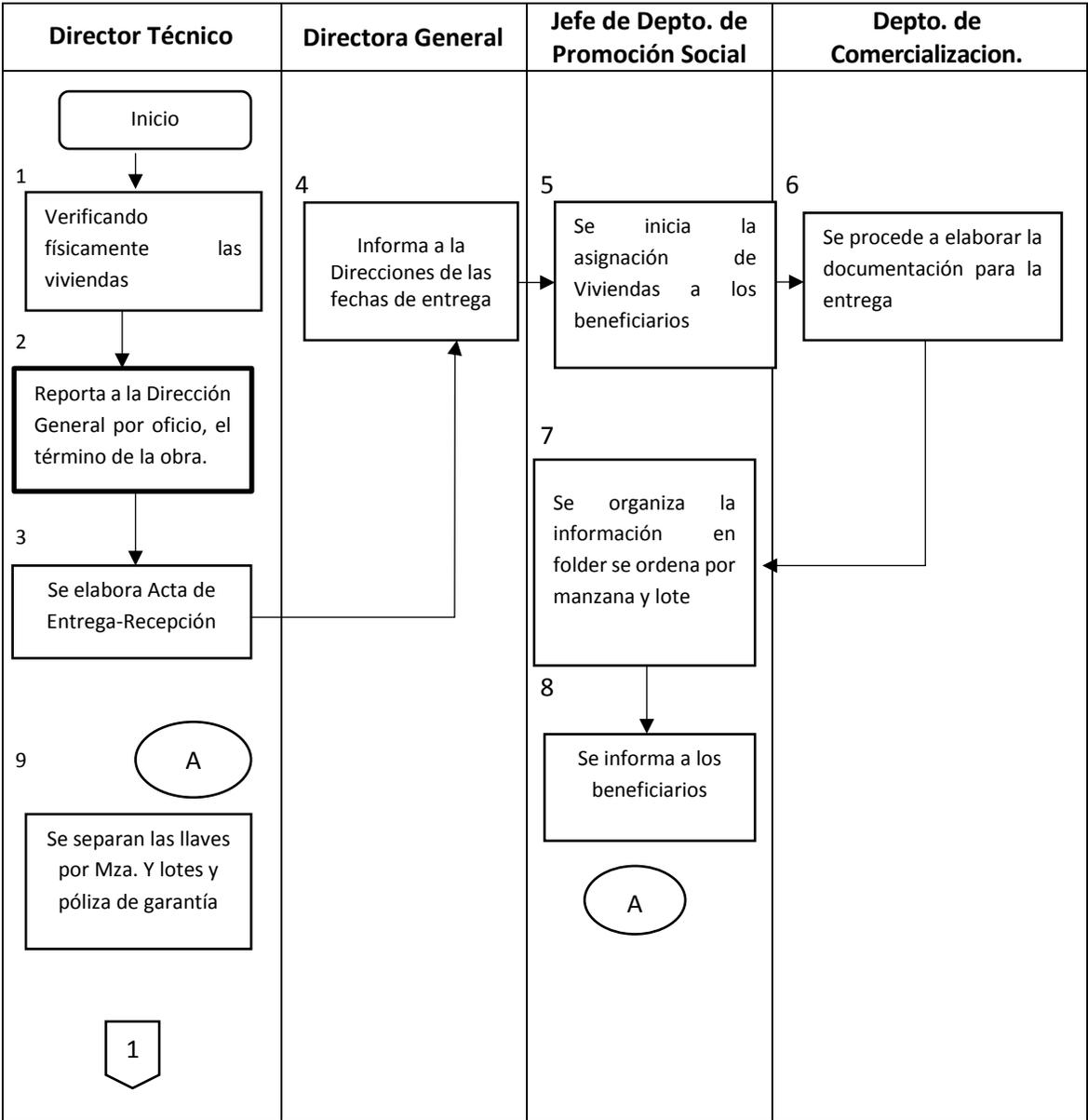
Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Secretaría Particular	Página	9/9

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
		El representante de Promoción Social, se encargará de recabar la firma del Acta de Entrega y de la Póliza de Garantía y entregará la documentación que corresponda al beneficiario. El representante Técnico, quien deberá explicar los términos de construcción, delimitación del terreno, la forma de reportar los vicios ocultos de la vivienda, entregará las llaves y explicará los términos de la Póliza de Garantía (in	
21.-	Promoción social.	Una vez que termine la entrega física de la vivienda, se procederá al levantamiento los recursos utilizados en el evento. Se pedirá la colaboración del personal disponible en el evento, para agilizar el levantamiento.	-
22.-	Promoción Social.	Se turnará a la Dirección Técnica mediante oficio las Pólizas de Garantías firmadas por los beneficiarios para su resguardo. FIN	Oficio de entrega

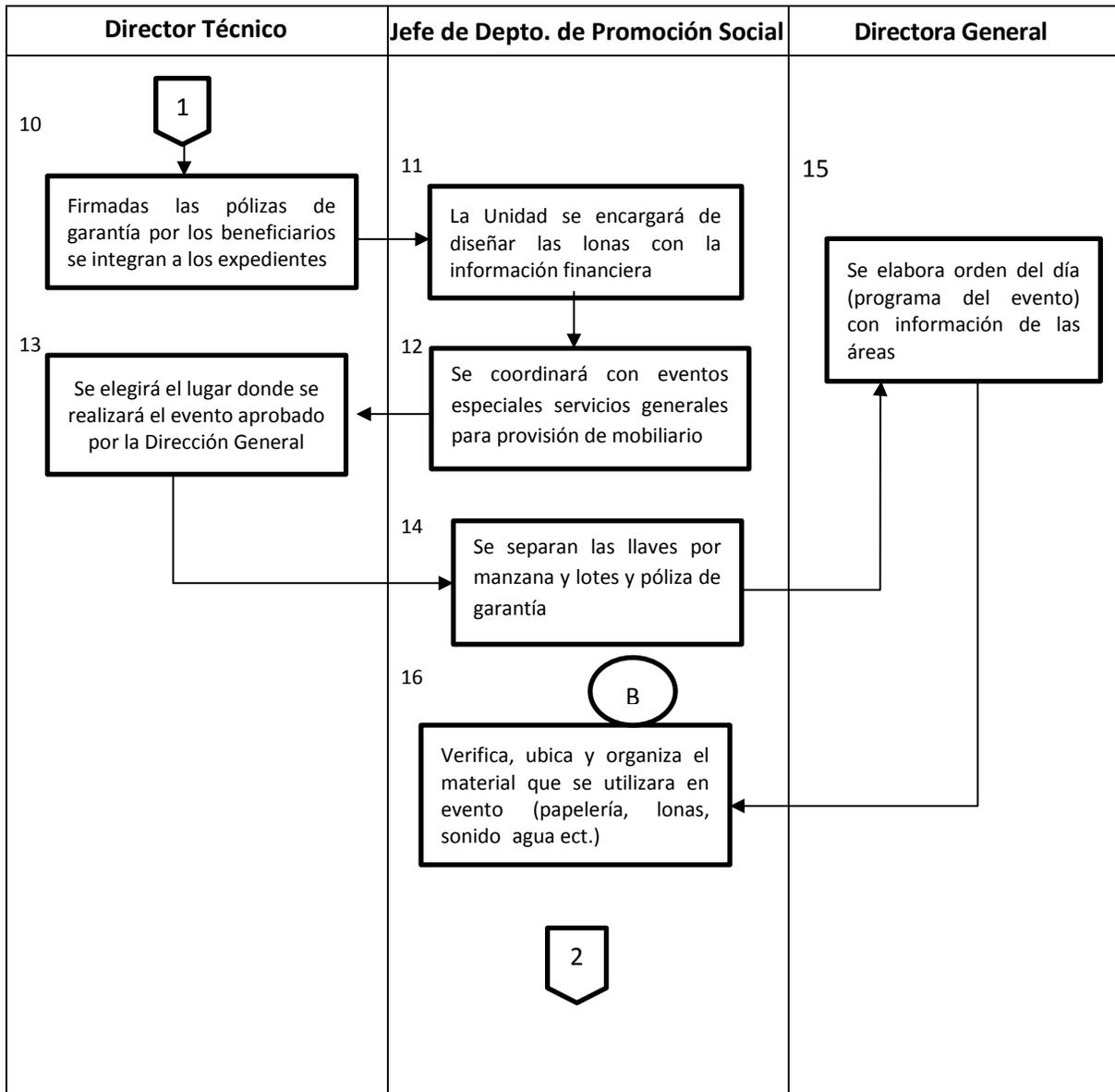
Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Dirección General	Página	1/3

Diagrama de Flujo



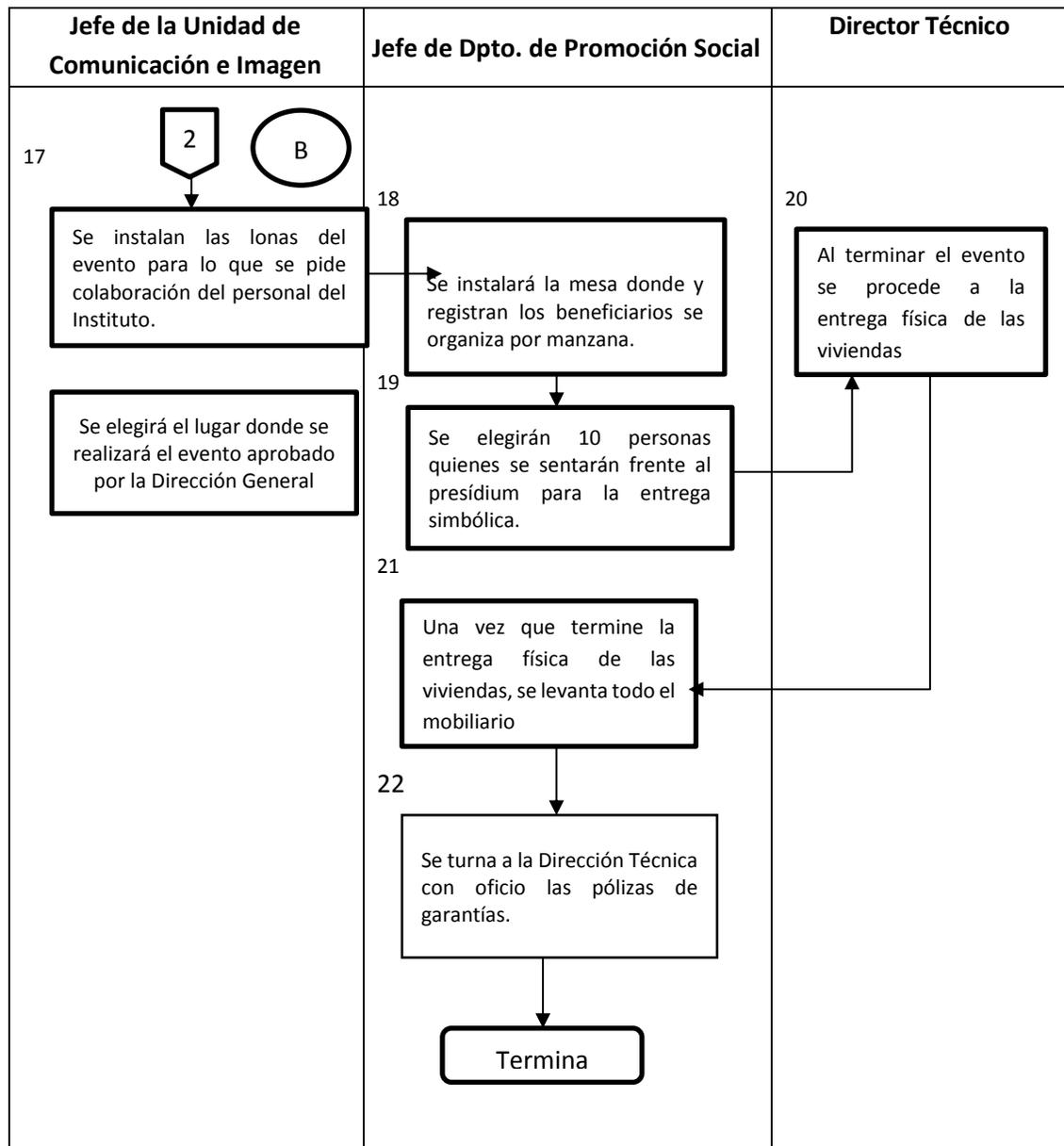
Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 oct 2020	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Dirección General	Página	2/3

Diagrama de Flujo



Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Logística, Organización y Entrega de Viviendas en Evento Oficial		18 feb 2019	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Dirección General	Página	3/3

Diagrama de Flujo





Dirección General.

Unidad De Control Interno E Igualdad De Género.

Atención Y Seguimiento De Quejas, Sugerencias Y Denuncias.

La Paz, Baja California Sur, noviembre del 2020.

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: UCI-DG-03	
Nombre del Procedimiento: Atención y Seguimiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias.		18 oct 2020	
		Tiempo: 30 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Control Interno	Página	1/1
Objetivo:	Atender las quejas, sugerencias y denuncias que la ciudadanía presente en las oficinas INVI, así como en las oficinas de representación ubicadas en los diferentes municipios del Estado; para propiciar la calidad del servicio público, mediante un trato digno en un ambiente de respeto y equidad.		
Alcance:	Inicia con la presentación de la queja, sugerencia o denuncia interpuesta por el ciudadano. Intervienen todas las áreas del instituto en coordinación con la Unidad de Control Interno para el seguimiento y conclusión de las presentadas.		
Normas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley del Instituto • Reglamento Interior • Manual de Organización Especifico de Dirección General. • Guía para la atención y seguimiento de quejas, denuncias y sugerencia del Instituto de Vivienda de Baja California Sur. 		

Instituto De Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: UCI-DG-03	
Nombre del Procedimiento: Atención y Seguimiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias.		18 oct 2020	
		Tiempo: 30 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Control Interno	Páginas	1/4

Descripción Narrativa

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE TRABAJO
1.-	Ciudadano	Emite su comentario por escrito libre exponiendo su queja, sugerencia o denuncia, o a su criterio, utiliza los FES que se han colocado en el buzón para tal fin.	Escrito libre
2.-	Ciudadano	Una vez que manifieste su inconformidad, deberá depositarlo en el buzón. Es obligación del personal del Instituto otorgar la información necesaria para que el ciudadano(a) presente su queja, sugerencia o denuncia.	-
3.-	Representante de la oficina foránea / Director de Área.	Deberá notificar periódicamente a la Unidad de Control Interno, para que el buzón sea abierto y se atiendan los FES a la brevedad.	-
4.-	Jefe(a) Unidad de Control Interno	Procederá a la apertura del buzón. Deberá estar acompañado por el responsable de la oficina donde se encuentra el buzón en cuestión.	-
5.-	Representante de la oficina foránea / Director de Área.	Retirá los FES o escritos que se encuentren en el buzón, en presencia del Jefe de la Unidad de Control Interno.	-

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: UCI-DG-03	
Nombre del Procedimiento: Atención y Seguimiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias.		18 oct 2020	
		Tiempo: 30 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Control Interno	Páginas	2/4

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documentos de Trabajo
6.-	Representante de la oficina foránea / Director de Área.	Una vez que los retire, los contará, los ordenará y los ingresará en un sobre manila, que deberá estar etiquetado en el frente: la fecha de la apertura, el número de FES, la oficina y la firma del Auxiliar Administrativo.	-
7.-	Jefe(a) Unidad de Control Interno	Con la información anterior procederá a elaborar el acta circunstanciada de la apertura del buzón donde quedara asentado datos como: la fecha y hora de la apertura, la ubicación del buzón (oficina), numero de FES extraídas, y será firmada por el responsable de la Unidad de Control Interno y por el responsable de la oficina donde se encuentre el buzón en mención.	Acta de Apertura de Buzón
8.-	Jefe(a) Unidad de Control Interno	Deberá analizar lo manifestado en cada uno de los FES y turnará copia del acta de levantamiento a la Dirección General.	Acta de Apertura de Buzón

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: UCI-DG-03	
Nombre del Procedimiento: Atención y Seguimiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias.		18 oct 2020	
		Tiempo: 30 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Control Interno	Páginas	3/4

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documentos de Trabajo
9.-	Jefe(a) Unidad de Control Interno	En caso de encontrar alguna queja, denuncia o sugerencia, deberá notificarlo por oficio a la Dirección o Área Administrativa involucrada para que esta a su vez le dé seguimiento e inicie la investigación (de ser procedente), anexara el FES o escrito original y turnara copia a la Dirección General para su conocimiento.	Oficio de notificación
10.-	Dirección, Área Administrativa o personal involucrado	Recibirá el oficio mediante el cual se le notificará la queja, denuncia o sugerencia, para que inicie la investigación correspondiente y aporte la información necesaria a fin de aclarar y/o solventar la observación hecha por el o la ciudadana.	-
11.-	Dirección, Área Administrativa o personal involucrado	Deberá presentar pruebas o documentación mediante oficio dirigido a la Unidad de Control Interno, por el cual se desestime o se solvante dicha queja, denuncia o sugerencia dentro del plazo establecido a fin de informar en tiempo y forma al o la ciudadana.	Oficio de informe y anexos

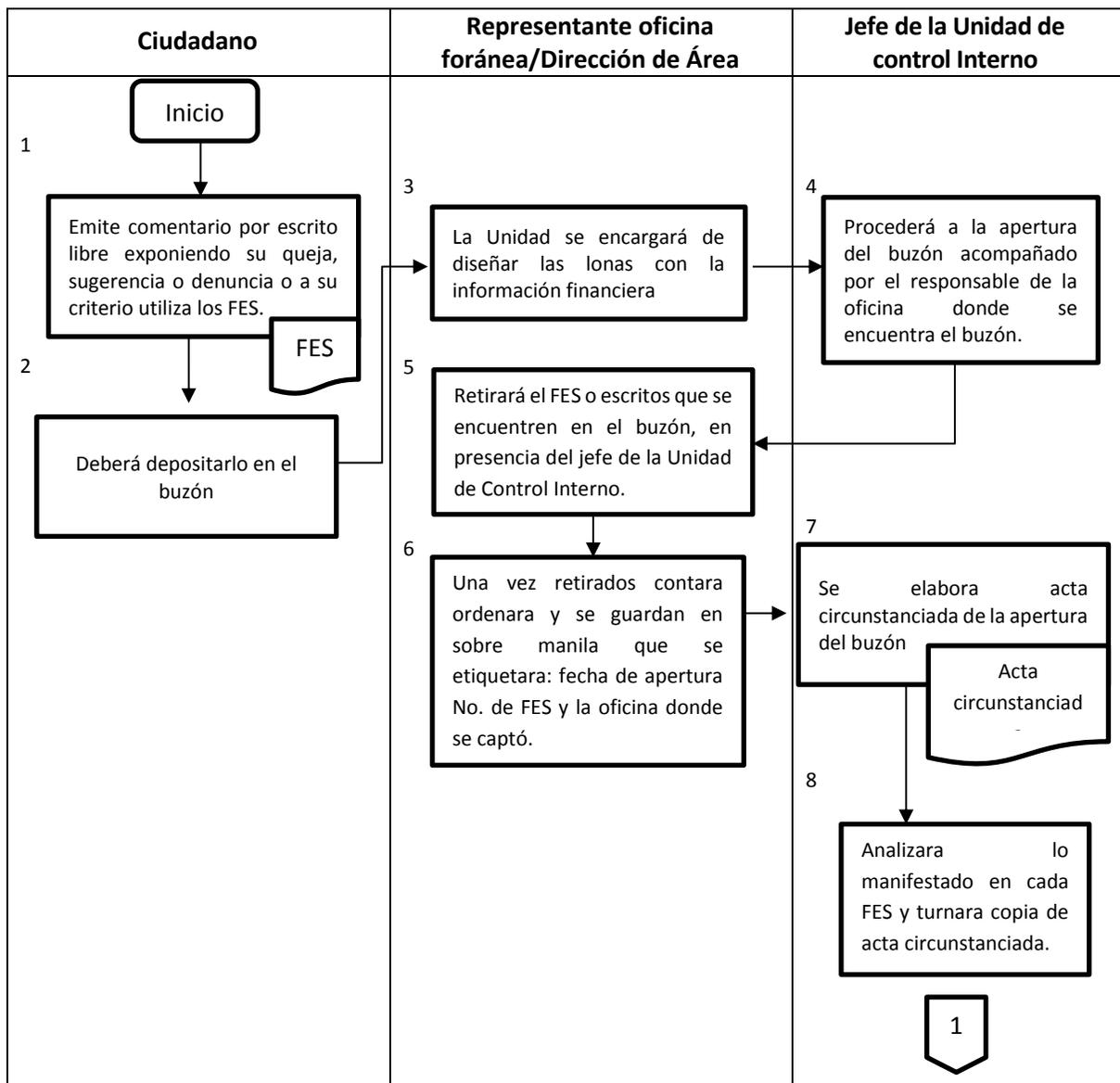
Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: UCI-DG-03	
Nombre del Procedimiento: Atención y Seguimiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias.		18 oct 2020	
		Tiempo: 30 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Control Interno	Páginas	4/4

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documentos de Trabajo
12.-	Jefe(a) Unidad de Control Interno	Será responsable de notificar por oficio, llamada telefónica y/o correo (según sea la necesidad) al o la quejosa, el acuerdo de conclusión según sea el resultado de la investigación, presentando los documentos o las pruebas necesarias, y que permitan concluir la queja.	Oficio de informe
13.-	Ciudadano	Recibe la resolución de la queja o denuncia.	Oficio de conclusión
14.-	Jefe(a) Unidad de Control Interno	Será responsable de informar el seguimiento, durante el procedimiento a la Dirección General y presentar por oficio la conclusión de la queja, denuncia o sugerencia, una vez notificado al o la quejosa. FIN	Oficio de conclusión

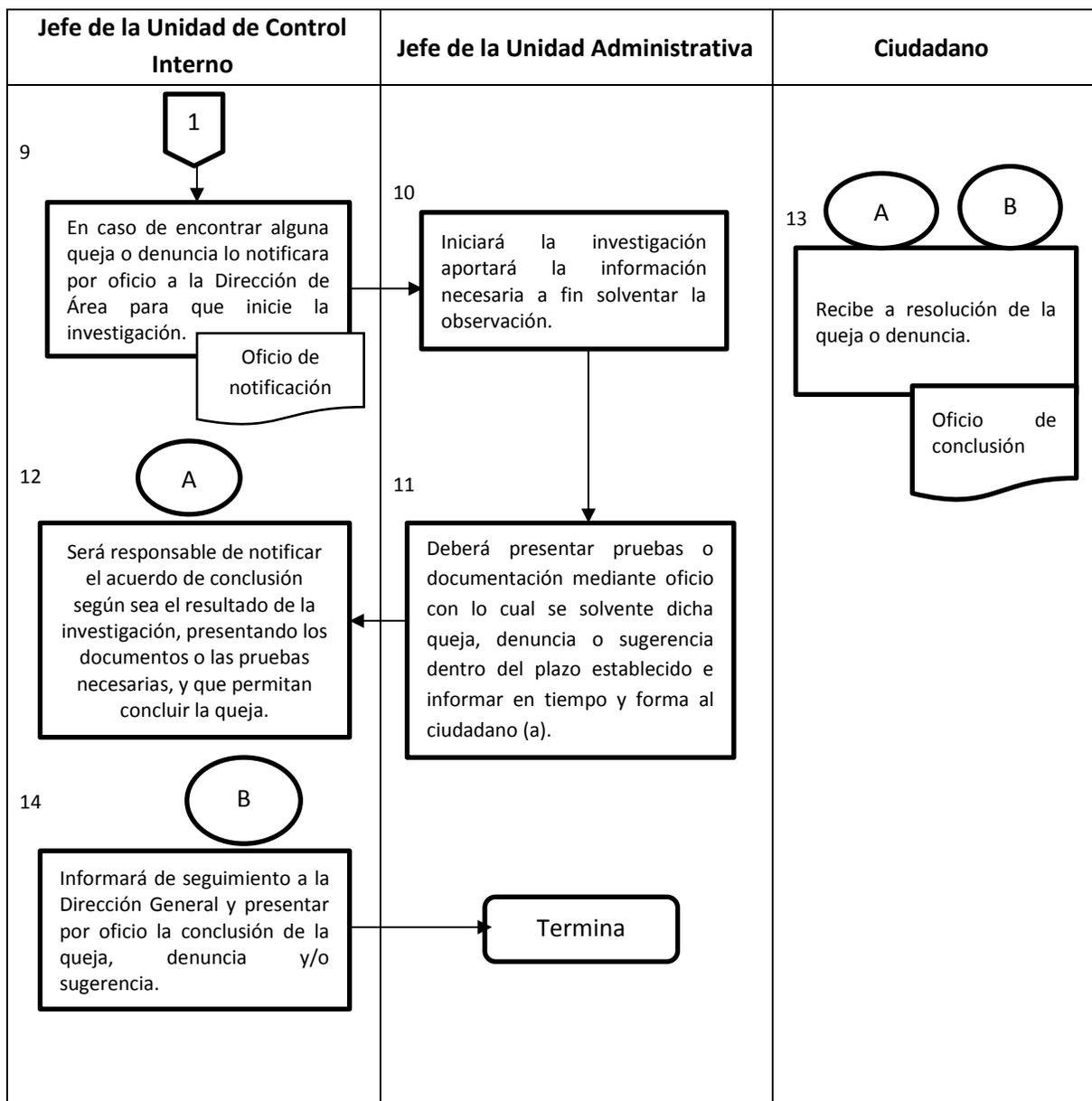
Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias		18 feb 2019	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Dirección General	Página	1/2

Diagrama de Flujo



Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-02	
Nombre del Procedimiento: Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias		18 feb 2019	
		Tiempo: 7 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Dirección General	Página	2/2

Diagrama de Flujo



Anexos

Formato 1 Formato de Evaluación de Servicio (FES) (Guía de procedimiento para la atención y seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias.)



FORMATO DE EVALUACIÓN DE SERVICIO.

Fecha _____ Hora _____

Nos interesa saber su opinión, nos ayudara a brindarle mejor atención.

Trámite que desea: _____

La persona que le atendió ¿ Fue amable y cortés en su trato?	Si	No	Podría mejorar		
¿ Resolvió su problema, duda y/o trámite?	Si	No	Podría mejorar		
¿ La atención recibida, fue inmediata y oportuna?	Si	No	Podría mejorar		
¿ Cuánto tiempo espero para ser atendido(a)? (en minutos)	5	10	15	20	+20
¿ Desea presentar alguna queja? _____ _____					
En su opinión, ¿ Cómo podríamos mejorar la atención que brindamos? _____ _____					
¿ Sabe el nombre de la persona que lo(a) atendio? Anótelos. _____					

NOMBRE Y FIRMA (es opcional)

Gracias por su participación.

Si necesita más espacio, utilice el reverso de esta hoja.

Formato 2 Acta de Apertura de Buzón (Guía de procedimiento para la atención y seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias.)



ACTA DE APERTURA DE BUZON

En _____, Baja California Sur, siendo las _____ horas del día _____ de _____ del 20____, estando en la oficina de representación INVI ubicada en las calles de, _____; se encuentra presentes la Lic. Elisa Mesulemet Ramírez Ramírez, Jefa de la Unidad de Control Interno y Equidad de Género, quien ha sido designada por la T.S. Rosalva Cuadras López, Directora General, con fundamento en al Artículo 11, inciso I) de la Ley del Instituto de Vivienda de B.C.S., para realizar este acto; **Apertura de Buzón**, instalado en las oficinas de representación con la finalidad de recabar los FES o escritos libres donde la ciudadanía manifieste quejas, denuncias o sugerencias de acuerdo al Artículo 45 y 46 del Reglamento Interior del Instituto de Vivienda de Baja California Sur; por lo que se hace constar los siguientes hechos:

- 1.- Numero de FES o escritos encontrados en el interior del Buzón. _____
 - 2.- Estado físico del buzón. _____
 - 3.- Observaciones o comentarios adicionales. _____
- _____
- _____

Acto seguido, una vez verificado el conteo y recolección de FES y escritos libres, para su análisis y posterior atención por la Unidad de Control Interno, se procede a efectuar el cierre del buzón respectivo; por lo que no habiendo más diligencias por realizar, siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año 20____, ante la presencia de (la) C. _____ representante de la oficina en _____, se firma la presente por quienes en ella intervinieron, para todos los efectos legales a que haya lugar.

Unidad de Control Interno

Representante Oficina INVI

Lic. Elisa Mesulemet Ramírez Ramírez

C.



Dirección General.

Unidad De Comunicación E Imagen.

Difusión De Información Institucional.

La Paz, Baja California Sur, noviembre del 2020.

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UCI-01	
Nombre del Procedimiento: Difusión de Información Institucional		18 oct 2020	
		Tiempo: 3 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Comunicación e Imagen	Página	1/1
Objetivo:	Informar a la población, utilizando los diferentes medios de comunicación, sobre las acciones, programas y operaciones que realiza el Instituto, a fin de que se conozca en todo el Estado las diversas actividades internas y externas que se realizan en materia de vivienda.		
Alcance:	Involucra a todas las áreas del Instituto de Vivienda de Baja California Sur, debido al trabajo en general que se realiza en cada una de ellas.		
Normas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley del Instituto • Reglamento Interior • Manual de Organización Especifico de Dirección General. 		

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UCI-01	
Nombre del Procedimiento: Difusión de Información Institucional		18 oct 2020	
		Tiempo: 3 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Comunicación e Imagen	Página	1/3

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
1.-	Jefe(a) de Unidad	Recibe la instrucción y/o información específica sobre algún asunto o actividad en particular que se desea comunicar públicamente en los distintos medios de comunicación.	-
2.-	Jefe(a) de Unidad	Investiga datos adicionales que permitan complementar la información y ayuden en la redacción de la nota para que esta sea completa, clara, directa y oportuna.	-
3.-	Jefe(a) de Unidad	Una vez recabada la información, debe ser redactada a fin de que esta pueda ser utilizada en los diferentes medios de comunicación, desde prensa escrita, radio o televisión incluyendo redes sociales.	Documento borrador
4.-	Jefe(a) de Unidad	Si la información se apoyara de visuales como fotografías y/o videos, deberá hacer una selección de imágenes que apoyen la nota o en su caso deberá tomar imágenes nuevas del evento o actividad de la que se desea informar, y que puedan ser utilizada en los diferentes medios de comunicación.	-

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UCI-01	
Nombre del Procedimiento: Difusión de Información Institucional		18 oct 2020	
		Tiempo: 3 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Comunicación e Imagen	Página	2/3

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
5.-	Jefe(a) de Unidad	Una vez que la nota esté terminada deberá ser presentada a la Dirección General, para que esta lo autorice o señale modificaciones que deban hacerse.	Documento borrador
6.-	Director General	Revisa y autoriza la nota completa a fin de que esta sea publicada en los distintos medios de comunicación. De no ser autorizada, deberá señalar las modificaciones o correcciones que se deban hacer y se regresará al paso 3.	Documento borrador
7.-	Jefe(a) de Unidad	Si la nota es autorizada, se envía por correo electrónico a la Unidad de Comunicación de la Secretaria de Planeación Urbana, Infraestructura y Movilidad, a los demás medios de comunicación que se hayan programado para su difusión y se sube a las páginas de control interno como: página web institucional y redes sociales.	-

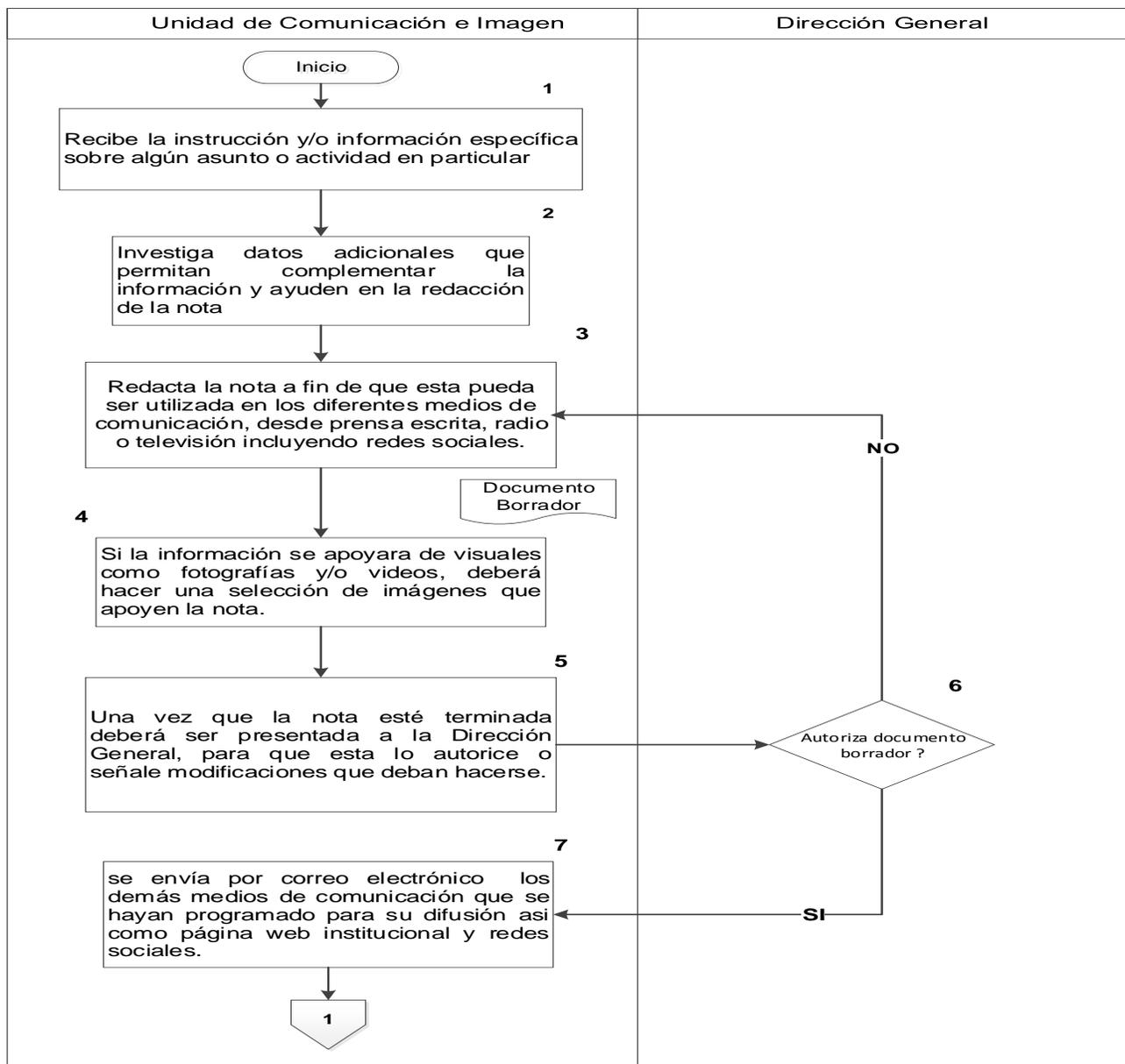
Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UCI-01	
Nombre del Procedimiento: Difusión de Información Institucional		18 oct 2020	
		Tiempo: 3 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Comunicación e Imagen	Página	3/3

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
8.-	Jefe(a) de Unidad	Debe dar seguimiento a la nota de información emitida en los distintos medios de comunicación con el propósito de corroborar que sea transmitida como se redactó y cumpla con la finalidad para la cual se generó. FIN	-

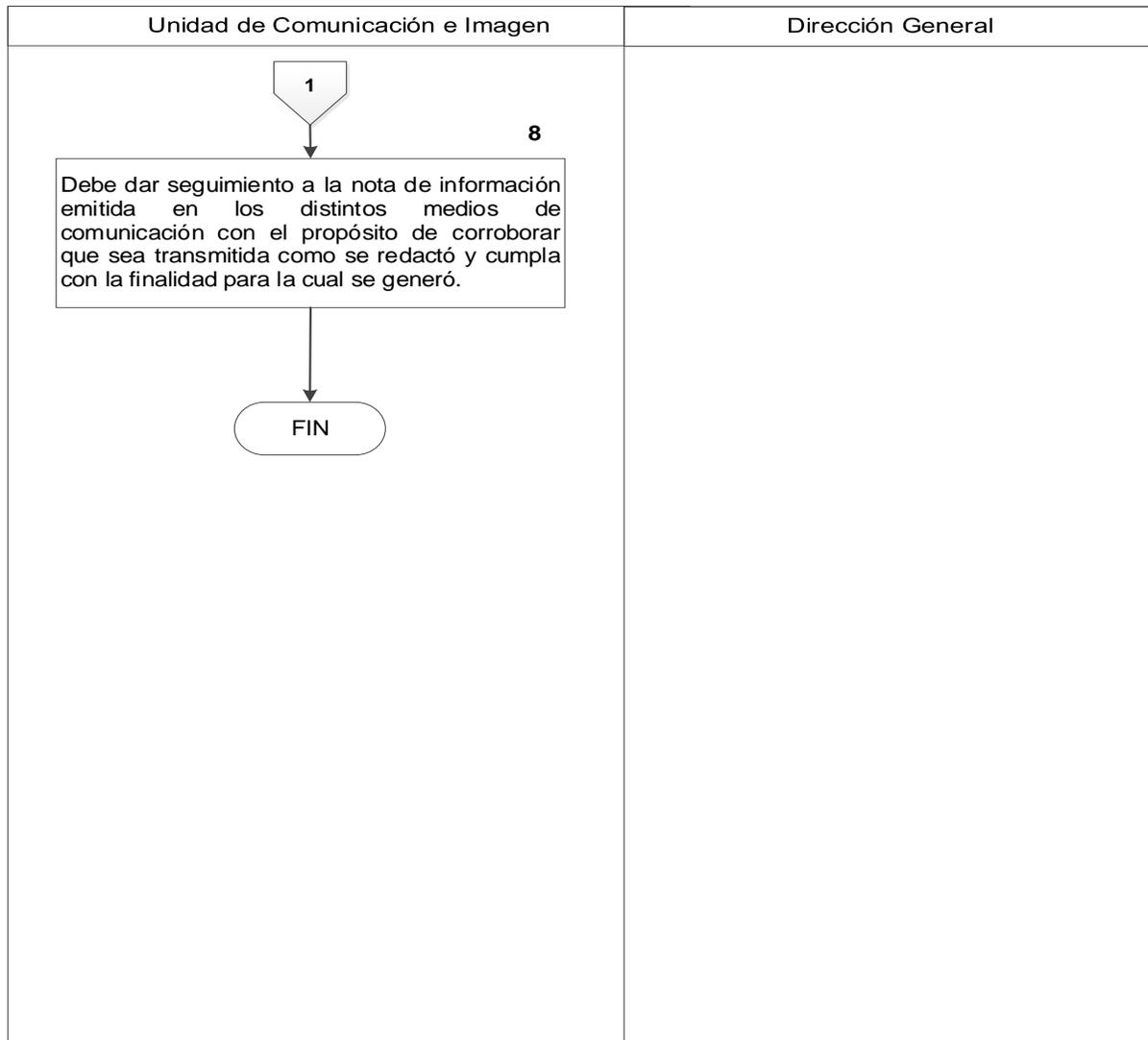
Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UCI-01	
Nombre del Procedimiento: Difusión de Información Institucional		18 oct 2020	
		Tiempo: 3 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Comunicación e Imagen	Página	1/2

Diagrama de flujo



Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UCI-01	
Nombre del Procedimiento: Difusión de Información Institucional		18 oct 2020	
		Tiempo: 3 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Comunicación e Imagen	Página	2/2

Diagrama de flujo





Dirección General.

Unidad De Archivo Institucional.

Cuadro General De Clasificación Archivística.

La Paz, Baja California Sur, noviembre del 2020.

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UAI-01	
Nombre del Procedimiento: Cuadro General de Clasificación Archivística		18 oct 2020	
		Tiempo: 20 días Hábles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Archivo Institucional	Página	1/1
Objetivo:	<p>Pretende establecer criterios específicos para la organización y clasificación de archivos, documentos y demás información propiedad del Instituto, además de custodiar y mantener los expedientes localizables y en buen estado. Representa el instrumento técnico que refleja la estructura de un archivo con base en las atribuciones y funciones de cada dependencia o entidad.</p>		
Alcance:	<p>Intervienen todas las áreas del Instituto por la generación de documentación, la Dirección General y la Unidad de Archivo Institucional.</p>		
Normas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley General de Archivos y sus lineamientos, • Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Ley del Instituto de Vivienda de Baja California sur. • Reglamento Interior. • Manual de Organización. 		

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UAI-01	
Nombre del Procedimiento: Cuadro General de Clasificación Archivística		18 oct 2020	
		Tiempo: 20 días Hábiles	
Unidad Administrativa: Unidad de Archivo Institucional	Área Responsable: Unidad de Archivo Institucional	Página	1/2

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
1.-	Jefe(a) de Unidad de Archivo Institucional	En coordinación con cada una de las áreas administrativas se determinarán las funciones sustantivas y las funciones comunes, para en función de estas diseñar el cuadro acorde a las necesidades del Instituto.	Catálogo de disposición documental
2.-	Responsable del Área Administrativa	Vinculara los procesos sustantivos y comunes del instituto con la estructura archivística. Haciendo una breve descripción de la serie que corresponda. De acuerdo a las series emitidas por el AGN.	Catálogo de disposición documental
3.-	Jefe de Unidad de Archivo Institucional	Cada año realizara una revisión de las series con los responsables de las áreas generadoras para ver si hay algún cambio o actualización de los procesos comunes y/o sustantivos que les apliquen.	-
4.-	Responsable del Área Administrativa	Consultar con su responsable de archivo de trámite y solicitarlo mediante oficio a la Unidad de Archivo Institucional, en caso de que el área administrativa necesite adicionar series documentales.	Oficio de Solicitud

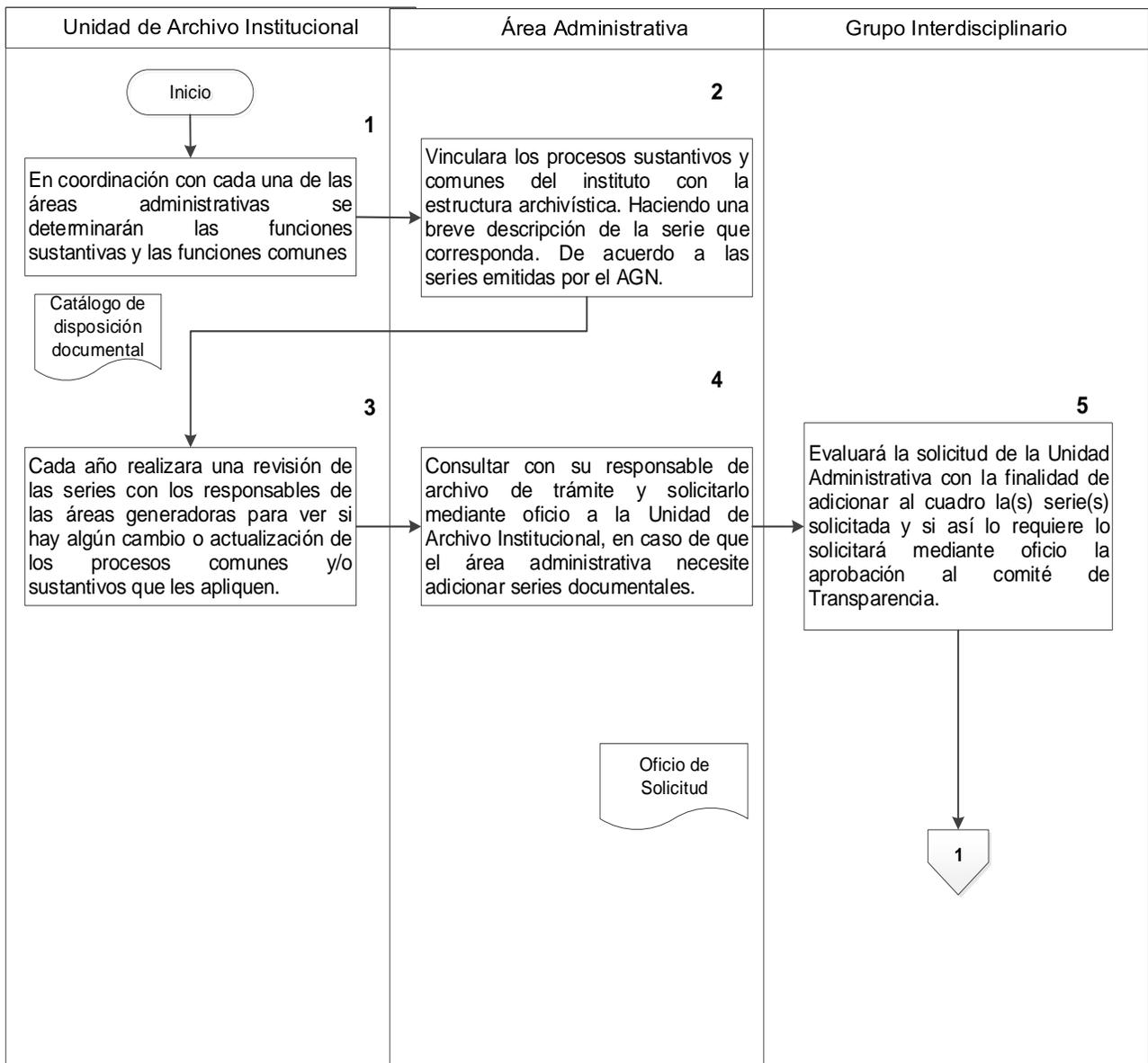
Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UAI-01	
Nombre del Procedimiento: Cuadro General de Clasificación Archivística		18 oct 2020	
		Tiempo: 20 días Hábles	
Unidad Administrativa: Unidad de Archivo Institucional	Área Responsable: Unidad de Archivo Institucional	Página	2/2

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
5.-	Grupo Interdisciplinario	Evaluará la solicitud de la Unidad Administrativa con la finalidad de adicionar al cuadro la(s) serie(s) solicitada y si así lo requiere lo solicitará mediante oficio la aprobación al comité de Transparencia.	-
6.-	Comité de Transparencia	El comité de Transparencia mediante una sesión analizara la petición de adicionar la serie al Cuadro General de Clasificación Archivística.	Oficio de Solicitud
7.-	Comité de Transparencia	Una vez, aprobada se hará la inserción de las series solicitadas al CGCA. Sí no, se rechazará la petición mencionando el sustento del rechazo. FIN	Cuadro General de información Archivística

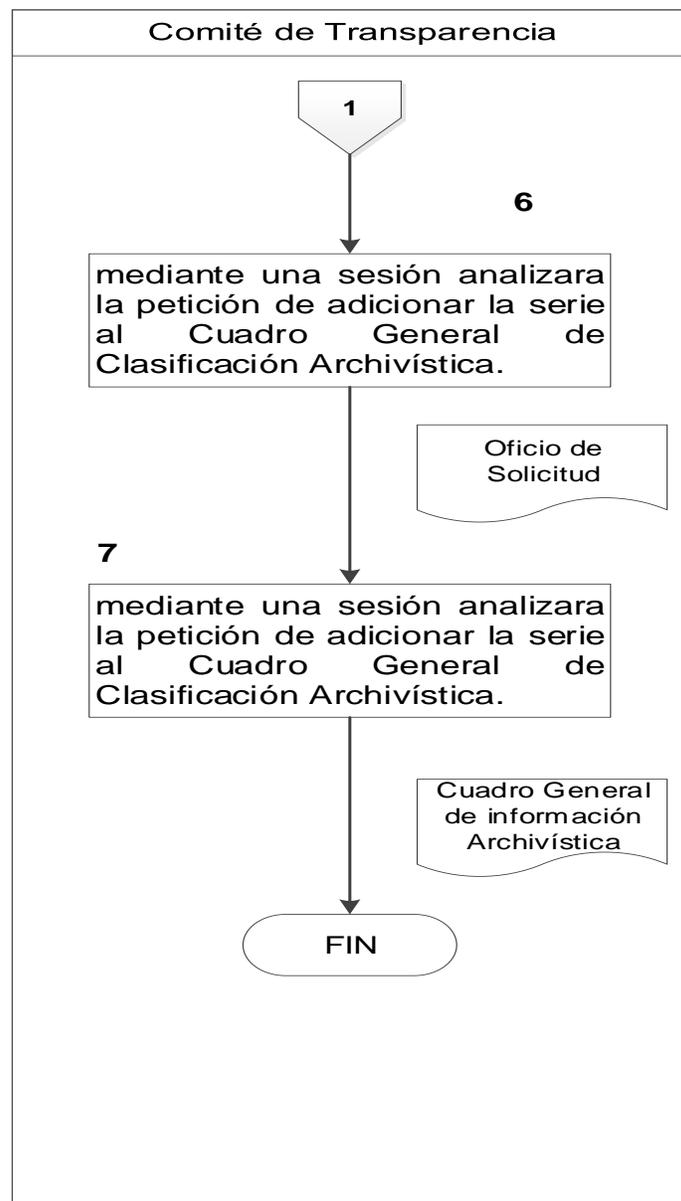
Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UAI-01	
Nombre del Procedimiento: cuadro general de clasificación archivística		18 oct 2020	
		Tiempo: 20 días Hábiles	
Unidad Administrativa: Unidad de Archivo Institucional	Área Responsable: Unidad de Archivo Institucional	Página	1/2

Diagrama de Flujo



Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UAI-01	
Nombre Del Procedimiento: Cuadro General de Clasificación Archivística		18 Oct 2020	
		Tiempo: 20 días Hábles	
Unidad Administrativa: Unidad de Archivo Institucional	Área Responsable: Unidad de Archivo Institucional	Página	2/2

Diagrama de Flujo



Anexos

Formato 1.- Cuadro General de Información Archivística (Artículo 13 Fracción I de la Ley General de Archivos, DOF el 15 de junio del 2018).



CUADRO GENERAL DE CLASIFICACIÓN ARCHIVISTICA

Código	Secciones	SERIES	SUBSERIES
1C	legislación	3	
2C	Asuntos Jurídicos	12	
3C	Programación, organización, presupuestación y recuperación	11	
4C	Recursos Humanos	15	
5C	Recursos Financieros	12	
6C	Recursos Materiales y obra pública	12	
7C	Servicios Generales	4	
8C	Tecnologías Servicios de la Información	7	
9C	Comunicación Social	16	
10C	Control de auditoría de actividades Públicas	6	
11C	Programación, Información, Evaluación y Políticas	4	
12C	Transparencia y Acceso a la Información	6	
1S	Vivienda	2	
2S	Mejoramiento y Equipamiento	2	7
3S	Terrenos	2	
4S	Certeza Jurídica	3	
5S	Constancias	1	
6S	Demanda de Programas	1	
7S	Recuperación y Control de Cartera	4	
8S	Control y seguimiento de obra	7	9
TOTAL:		130	16

	Secciones	SERIES	SUBSERIES
Secciones Comunes	12	108	
Secciones Sustantivas	8	22	16
Total	20	130	16

Funciones Sustantivas: las que reflejan los fines del INVI.

Funciones Comunes: Las necesarias para consecución de los fines del INVI

Formato 2.- Catálogo de disposición documental. (Lineamientos para la Conservación y Organización de Archivos, DOF el 04 de mayo del 2016.).

 Fondo: Instituto e Vivienda de Baja California Sur Catálogo de Disposición Documental									
Código / Sección	Parte Documental	Tipología documental que integran los expedientes	Vigencia Documental			Técnicas de Selección			Observaciones
			Valor Documental	Plazos de Conservación	Eliminación	Conservación	Muestreo		
			Admvo. Legal	Fiscal / Cont.	AT	AC	TOTAL		
CONTEXTO DOCUMENTAL	1.- Código / sección: Identificador y nombre de la serie de acuerdo al cuadro de clasificación archivística 2.- Nombre generico de la serie y en su caso de la subserie 3.- Breve descripción del asunto de la serie								
VALOR DOCUMENTAL	4.- Marcar con una X si el documento tiene valor administrativo 5.- Marcar con una X si el documento tiene valor legal 6.- Marcar con una X si el documento tiene valor fiscal y/o contable								
PLAZOS DE CONSERVACION	7.- Marcar el tiempo en años para el archivo de tramite (AT) que esta el documento abierto en el area generadora para su consulta, 8.- Marcar el tiempo en años conservación del archivo (AC) cuando ya no es tramite, que dejo de usarse en el area generadora. Este tiempo puede ser conforme a reglas de operación, leyes, códigos fiscales, acuerdos. 9.- Marcar la suma de tiempo entre conservación de tramite y conservación								
DISPOSICION DOCUMENTAL	10.- Marcar con una X si el archivo despues de su periodo total de conservación se elimina 11.- Marcar con una X si el archivo despues de su periodo total de conservación se continuara resguardando para archivo historico en forma cualitativa 12.- Marcar con una X si el archivo despues de su periodo total de conservación se conserva una muestra en archivo historico por selección aleatoria								
OBSERVACIONES	13.- Indicar que por la naturaleza del expediente no puede ser considerado dentro de los otros rubros								



Dirección General.

Unidad De Transparencia.

Cuadro General De Clasificación Archivística.

La Paz, Baja California Sur, noviembre del 2020

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UT-01	
Nombre del Procedimiento: Atención a Solicitud de Información		18 oct 2020	
		Tiempo: 20 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Transparencia	Página	1/1
Objetivo:	Recibe y da seguimiento a las solicitudes de información, así como proponer e implementar acciones conjuntas para asegurar una mayor eficiencia en los procesos de transparencia y protección de datos personales al interior del Instituto.		
Alcance:	Inicia con la presentación de la solicitud de información por parte del ciudadano. Intervienen todas las áreas del instituto en coordinación con la Unidad de Control Interno para el seguimiento y conclusión de las presentadas.		
Normas de Operación:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus lineamientos. • Ley del Instituto de Vivienda de Baja California Sur. • Reglamento Interior • Manual Especifico de Organización de la Dirección General. 		

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UT-01	
Nombre del Procedimiento: Atención a Solicitud De Información		18 oct 2020	
		Tiempo: 20 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Transparencia	Página	1/2

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documentos de Trabajo
1.-	Ciudadanía Gral.	Presenta la solicitud de información a través de la plataforma INFOMEX.	-
2.-	Unidad de Transparencia	Recibe y analiza la solicitud de información para determinar si es competencia del Instituto. Si lo es, continua al paso 4 No lo es, continua al siguiente paso	-
3.-	Unidad de Transparencia	Informa, al solicitante a través de la plataforma, que el Instituto no es competente para atender su solicitud, dentro del plazo señalado por el sistema INFOMEX. En caso de ser requerido por el solicitante, se enviará la respuesta al correo que señale para tal efecto.	Oficio de respuesta
4.-	Unidad de Transparencia	Imprime la solicitud de información y la turna al área administrativa para que inicie la investigación que permita dar respuesta.	-
5.-	Área Administrativa	Recibe y analiza la solicitud presentada, inicia la investigación y recopila la información que permita presentar una respuesta satisfactoria.	solicitud de información

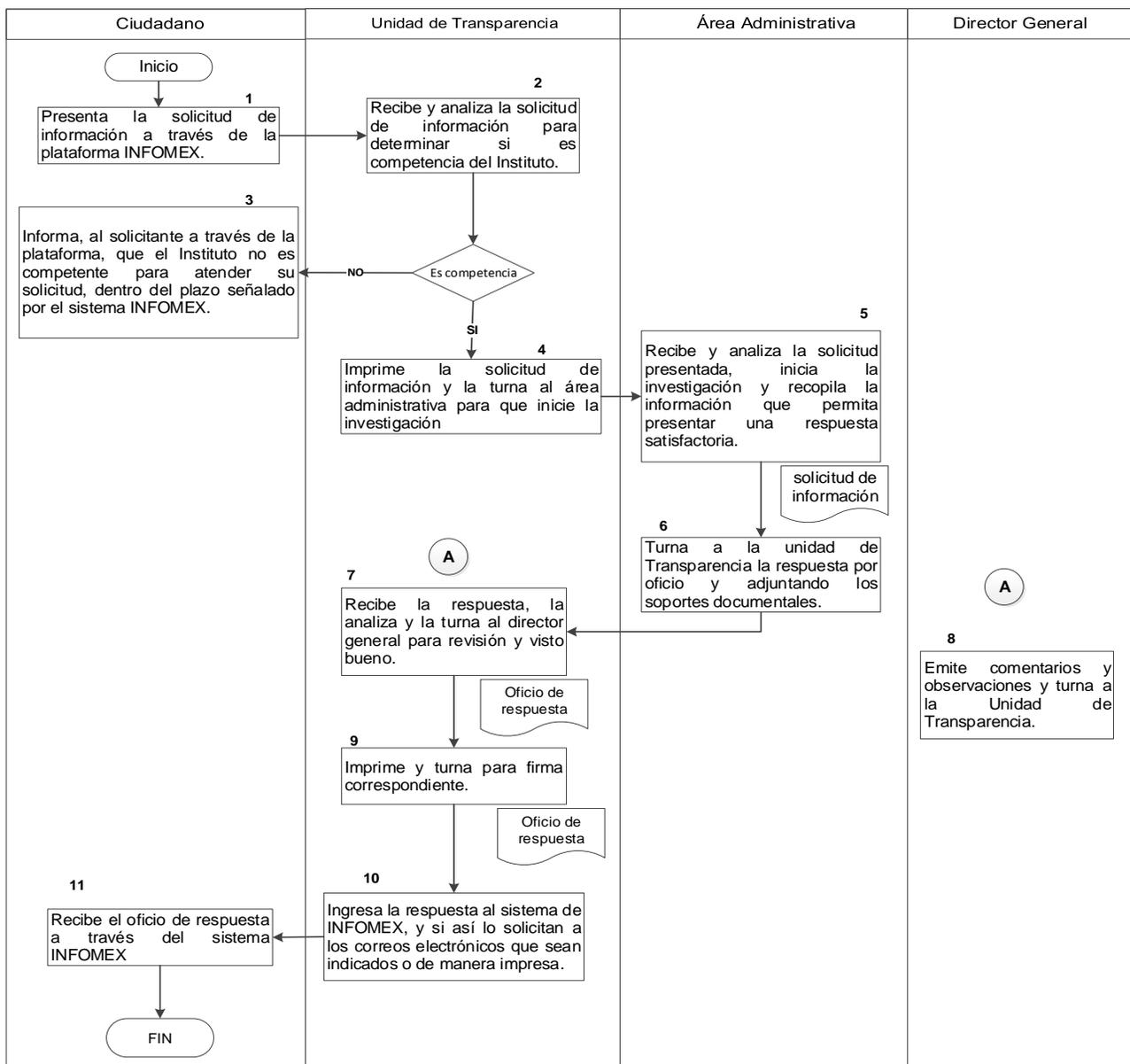
Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UT-01	
Nombre del Procedimiento: Atención a Solicitud de Información		18 oct 2020	
		Tiempo: 20 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Transparencia	Página	2/2

Descripción Narrativa

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documentos de Trabajo
6.-	Área Administrativa	Turna a la unidad de Transparencia la respuesta por oficio y adjuntando los soportes documentales, si es su caso.	
7.-	Unidad de Transparencia	Recibe la respuesta, la analiza y la turna al director general para revisión y visto bueno.	Oficio de respuesta
8.-	Director General	Emita sus comentarios y observaciones y turna a la Unidad de Transparencia.	Oficio de respuesta
9.-	Unidad de Transparencia	Genera las correcciones o modificaciones, imprime y turna para firma correspondiente. Nota: por la naturaleza de la información, la firma corresponderá al director general o al titular de la Unidad de Transparencia.	Oficio de respuesta
10.-	Unidad de Transparencia	Ingresa la respuesta al sistema de INFOMEX, y si así lo solicitan a los correos electrónicos que sean indicados o de manera impresa.	-
11.-	Ciudadanía Gral.	Recibe el oficio de respuesta a través del sistema INFOMEX o si así lo solicita a los correos electrónicos que sean indicados o de manera impresa. FIN.	

Instituto de Vivienda de Baja California Sur		Clave del Procedimiento: PR-DG-UT-01	
Nombre del Procedimiento: Atención a Solicitud de Información		18 oct 2020	
		Tiempo: 20 días hábiles	
Unidad Administrativa: Dirección General	Área Responsable: Unidad de Transparencia	Página	1/1

Diagrama de Flujo



V.- Glosario.

FES: Formato de evaluación de servicios. Es el formato que se encuentra a disposición del público para presentar su evaluación al servicio o su comentario respecto a una queja, sugerencia incluso felicitación, que se ubica a un costado del buzón.

Documento Borrador: es el documento que se genera para ser revisado por el director general y pueda en el hacer las anotaciones, modificación o adhesiones correspondientes, antes de ser impreso para presentación final.

CGCA: Cuadro general de clasificación archivística. Es la herramienta de consulta archivística ubicada Ley General de Archivos.

AGN: Archivo General de la Nación.

VI.- Biografía

- Reglamento Interior (ultima reforma BOGE No. 44, 20/09/2020)
- Manual General de Organización del Instituto de Vivienda de Baja California Sur. (actualizado agosto 2020).
- Manual Especifico de Organización de la Dirección General. (actualizado agosto 2020)
- Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. (BOGE No. 17, 10/04/19)