

CÓDIGO 405

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INSTRUMENTOS NORMATIVOS Y REGISTROS

Autorizado:	Gerente(a) de Planificación
Responsable de Proceso:	Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional

“Este documento es conforme al original vigente”

Fecha de creación: 02 de enero de 2002	Fecha de vigencia: 01 de noviembre de 2022	Versión: 15
--	--	-----------------------

INDICE

	Pagina No.
I. GENERALIDADES	3
1. Objetivo(s)	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
II. RESPONSABILIDADES	5
III. DISPOSICIONES	7
1. Actualización, autorización y vigencia de instrumentos normativos.....	7
2. Divulgación de cambios de los instrumentos normativos	8
3. Consultas y referencias de los instrumentos normativos internos y externos	8
4. Formatos de registros y anexos	8
5. Estructura, codificación y especificaciones de los instrumentos normativos	10
6. Control de versiones y registro documental de instrumentos normativos	14
7. Lenguaje inclusivo	15
IV. MARCO REGULATORIO	17
V. PROCEDIMIENTOS	18
1. Creación o actualización de instrumentos normativos	18
2. Gestión de revisión y autorización de instrumentos normativos	19
3. Finalización, distribución y divulgación de instrumentos normativos	20
4. Dejar sin efecto instrumentos normativos	22
5. Cuadre y registro documental de instrumentos normativos.....	23
6. Control de registros y anexos	24
VI. MODIFICACIONES REALIZADAS	25

I. GENERALIDADES

1. Objetivo(s)

- a) Establecer los lineamientos, actividades y la metodología para la creación, revisión modificación, aprobación, divulgación y custodia de los instrumentos normativos; los cuales están orientados a normar los procesos de trabajo de la Institución y forman parte de la información documentada requerida en el SGC.
- b) Regular el control de los registros y anexos, estableciendo los estándares, condiciones y otros elementos necesarios.

2. Alcance

Este instrumento normativo aplica a toda la estructura organizativa de la Institución.

3. Definiciones

Para efectos de este instrumento al Fondo Social para la Vivienda se le denominará “Fondo”. Además, se definen los aspectos siguientes:

a) Anexo

Documento relacionado a los instrumentos normativos que contiene indicaciones, lista de datos, información o referencias en determinado tema.

b) Disposiciones

Son los lineamientos o políticas reguladas en un instrumento normativo para el manejo del control interno de los procesos de trabajo o temas regulados que dan cumplimiento a las acciones institucionales establecidas o normativa externa aplicable.

c) Documento

Información relacionada con los procesos de trabajo, que puede estar contenida en un medio de soporte, por ejemplo: físico (papel), medio magnético u óptico (cintas, CD, DVD), electrónico (correo, archivos), sistema informático, fotografía o una combinación de éstos.

d) Ficha de proceso o subproceso

Documento que contiene la información relevante del proceso: aspectos generales, entradas, salidas, diagrama, indicadores, entre otros.

e) Formulario o formato

Documento, ya sea físico o digital, diseñado para que el(la) usuario(a) introduzca datos estructurados en los campos del documento destinados para ser almacenados y procesados posteriormente.

f) Información documentada

Es la información que la Institución controla y mantiene de los procesos del SGC, para que opere y muestre evidencia de los resultados alcanzados, estos son: instrumentos normativos, registros, anexos y controles.

g) Instrumento normativo

Documento que contiene información documentada que regula uno o varios temas, el cual se refiere a: norma, reglamento, instructivo, manual, procedimiento, entre otros.

h) Matriz general de instrumentos externos

Detalle de documentos de origen externo a la Institución, que impactan los procesos de trabajo.

i) Marco regulatorio

Es la normativa interna y externa, tales como: leyes, códigos, reglamentos, normas, instructivos, manuales, procedimientos u otros similares aplicables o relacionados con un instrumento normativo que afectan la operatividad de los procesos de trabajo.

j) Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas.

k) Registro documental de instrumentos normativos

Estará conformado por la recopilación de normas, reglamentos, instructivos, manuales, procedimientos (con sus formatos de registros y anexos), fichas y guías que han sido aprobados por las diferentes instancias de autorización del Fondo, conforme las NTCIE, los cuales presentan un estado de “no vigentes o reemplazados” y están resguardados en diferentes medios (físico, magnético, electrónico u otros).

l) Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

m) Sistema normativo

Es el conjunto de documentos que regulan los procesos de trabajo de la Institución y que respaldan las NTCIE. La estructura definida es la siguiente: leyes, normas, reglamentos, instructivos, manuales, procedimientos, fichas y guías.

II. RESPONSABILIDADES

1. Del (de la) Gerente(a) de Planificación

- a) Apoyar a los(as) Responsables de Procesos, a través del Área de Desarrollo Organizacional, en la creación, revisión, modificación, aprobación y dejar sin efecto los instrumentos normativos.
- b) Supervisar a través del Área de Desarrollo Organizacional, la incorporación de los estándares en cada instrumento normativo, en la medida que éstos sufran una actualización.

2. Del (de la) Gerente(a) de Área o Responsable de Proceso

- a) Solicitar, a través de requerimiento al Área de Desarrollo Organizacional, apoyo para la creación, modificación, revisión, aprobación y dejar sin efecto instrumentos normativos según la necesidad; con el objeto de resguardar la evidencia objetiva de sus actividades. Dicho requerimiento debe realizarse con anticipación de su vigencia; salvo casos debidamente justificados.
- b) Revisar integralmente el instrumento normativo a crear o actualizar, asegurándose que documente adecuadamente el proceso bajo su responsabilidad, verificando que sea lógico y congruente en todo su contenido.
- c) Participar en la creación o modificación de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad o de otros procesos relacionados en coordinación con el Área de Desarrollo Organizacional y otras instancias involucradas cuando así aplique.
- d) Monitorear y dar cumplimiento de lo establecido en este instrumento normativo y el *Instructivo de Políticas del Sistema Normativo*, coordinando con los involucrados para el cumplimiento de los requisitos del SGC en el(los) proceso(s) a su cargo.
- e) Establecer mecanismos de monitoreo y control para tomar acciones correctivas y de mejora en el proceso a su cargo.
- f) Supervisar y/o ejecutar la capacitación, implementación y cumplimiento de los instrumentos normativos, solicitando, si lo considera necesario, el apoyo técnico y logístico del Área de Desarrollo Organizacional.

- g) Asegurarse que los instrumentos normativos utilizados en la unidad organizativa sean los vigentes.
- h) Informar al Área de Desarrollo Organizacional los instrumentos normativos externos que impactan en sus procesos de trabajo para que éstos sean incluidos en la Matriz general de instrumentos externos y en instrumento normativo cuando sea requerida su actualización.
- i) Documentar las reuniones de trabajo o eventos en medios electrónicos o en los formatos establecidos: Minuta de reunión (F-215-001) y Hoja de registro de asistencia a eventos del FSV (F-215-002).
- j) Definir y asegurar que los registros de los procesos bajo su cargo regulados sean legibles, identificables, almacenados y preservados durante el tiempo de retención definido, protegidos y determinar su disposición final conforme a los lineamientos de archivo, Tabla de Valoración y Conservación Documental, y demás normativa aplicable.
- k) Establecer la vigencia de cada registro y anexo con el apoyo del Área de Desarrollo Organizacional, revisando con los(as) involucrados(as) su funcionalidad.

3. Del (de la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional

- a) Facilitar la creación o modificación de los instrumentos normativos, revisar, dar control de calidad y mejorar las solicitudes de creación y modificación de instrumentos normativos.
- b) Administrar y custodiar los instrumentos normativos, formatos de registros y anexos autorizados.
- c) Publicar adecuada y oportunamente los instrumentos normativos aprobados.
- d) Apoyar a los(as) Responsables de los Procesos en la divulgación oportuna de los instrumentos normativos, cuando sea requerido.
- e) Mantener actualizados los controles de los instrumentos normativos internos y externos.

4. Del personal de la unidad organizativa y los(as) involucrados(as) descritos(as) en los instrumentos normativos

- a) Participar en la divulgación o capacitación que se imparta relacionada con el desempeño del cargo vinculado con el puesto de trabajo.
- b) Administrar y desempeñar sus procesos de trabajo con responsabilidad, adoptando los mecanismos de evaluación y control de sus procesos, en función al cumplimiento de metas y objetivos, instrumentos normativos internos y externos según aplique.

- c) El personal de la unidad organizativa será responsable del uso de la información que se genere, utilizándola únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas en concordancia al Art. 76 de la *Ley de Acceso a la Información Pública*.
- d) De conformidad al artículo 49 literal e) del *Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda*, el personal debe guardar la confidencialidad y discreción respecto de los hechos, normativa e información que conozcan por razón de su cargo, por lo que debe usar el presente cuerpo normativo para fines institucionales, quedando prohibida su reproducción, distribución y difusión excepto cuando le sea requerida por autoridad competente y en los casos que establece la Ley.
- e) Realizar con diligencia las actividades asignadas en los procesos de trabajo en cumplimiento al Art. 4 g) de la *Ley de Ética Gubernamental* y demás normativa relacionada con la conducta ética.

III. DISPOSICIONES

1. Actualización, autorización y vigencia de instrumentos normativos

- a) Los cambios realizados a los instrumentos normativos son identificados en el contenido y registrados en el apartado de modificaciones realizadas; excepto cuando se corrija el lenguaje inclusivo, de singular a plural o viceversa, ortografía, tildes, puntuación, palabras mal escritas u otros similares.
- b) Los formularios de los registros y anexos se controlan en forma separada y solo se incluye la referencia en cada instrumento normativo.
- c) La revisión y actualización de normativa se realiza por programación anual y se podrá incorporar en los planes de trabajo. Los requerimientos serán atendidos de acuerdo con dicha programación; se podrán atender en fechas no programadas dependiendo del impacto de la modificación ya sea por hallazgos de auditorías, cambios significativos u otros que requieren atención inmediata según la naturaleza u origen.
- d) Los instrumentos normativos autorizados deben mantenerse legibles, sin anotaciones, manchaduras, tachaduras o cualquier otro aspecto que altere lo establecido en el original.
- e) La autorización de los instrumentos normativos en el sistema informático será registrada por el(la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional o Gerente(a) de Planificación. En ausencia prolongada de cualquiera de ellos(as) dicho registro lo podrá realizar la persona designada por ellos(as).

- f) La vigencia de los instrumentos normativos es definida independientemente de la adecuación física. Dicha vigencia y la aplicación es responsabilidad de los(as) Gerentes(as) y/o Responsables de Procesos, según su competencia.

2. Divulgación de cambios de los instrumentos normativos

- a) Los(as) Responsables de Procesos deben identificar, mantener actualizados y divulgar al personal bajo su cargo los documentos que impacten el proceso o la operatividad institucional.
- b) La divulgación y consulta de la normativa institucional es a través de un sistema informático denominado Certool en la opción del visor de documentos.

3. Consultas y referencias de los instrumentos normativos internos y externos

- a) El Área de Desarrollo Organizacional, como responsable de la normativa institucional controla la reproducción y distribución de copias de los instrumentos normativos. La consulta será en medios electrónicos, los casos de excepción de solicitudes de copias físicas serán revisadas por el(la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional o Gerente(a) de Planificación, considerando las justificaciones al respecto.
- b) Los(as) Responsables de Procesos deben proporcionar al Área de Desarrollo Organizacional el documento, archivo o sitio de consulta en internet del documento externo que impacta su proceso para actualizar los controles correspondientes.
- c) Los documentos externos o internos que impacten cada proceso de trabajo deben estar identificados en el apartado de marco regulatorio o documentos de referencia según aplique; el cual se irá adicionando con cada solicitud de modificación.
- d) Cada instrumento normativo tiene la clasificación de acuerdo con la [Ley de Acceso a la Información Pública](#) y se registra en el control correspondiente.

4. Formatos de registros y anexos

- a) Los registros y anexos de los procesos de trabajo están controlados en la Matriz General de Registros y Anexos (F-215-014). Los registros provenientes del sistema informático mantendrán el código que se le asigna, éstos deben estar referenciados o enunciados en los instrumentos normativos, y no serán registrados en la matriz, ni como anexos al documento.
- b) Los registros y anexos pertenecen exclusivamente al proceso en el que sean originados, aun cuando se utilice en otros procesos. Cualquier ajuste debe ser solicitado por el(la) Responsable de Proceso.

- c) Los registros y anexos que se incluyen en cada proceso de trabajo son revisados por el(la) Responsable de Proceso en forma coordinada con el Área de Desarrollo Organizacional u otros(as) involucrados(as).
- d) El(la) Responsable de Proceso que crea o genera el cambio de un registro y anexo debe divulgar directamente o a través de la jefatura correspondiente al personal involucrado, para el desarrollo de las actividades relacionadas, además de la publicación de creación o nueva versión por correo electrónico a través del sistema informático.
- e) Los formularios o formatos que requieran reproducirse en imprenta, el(la) Responsable de Proceso debe utilizar la versión vigente.
- f) El(la) Responsable de Proceso puede agregar al formato otros campos adicionales al autorizado para ampliar aspectos operativos, siempre y cuando no afecte la utilidad original, excluyendo aquellos formatos que se entregan al personal o terceros(as) (clientes(as), proveedores(as), otros). Estos cambios pueden incluirse en la próxima actualización del formato de registro.
- g) Los(as) Responsables de Proceso deben velar que el personal bajo su cargo cumpla con las instrucciones definidas en este instrumento normativo para el llenado de registros.
- h) Los registros y anexos se clasifican por su lugar de origen y se codificarán con la estructura siguiente:

Letra	Código	Correlativo
F/A	XXX	XXX

Ejemplo: **F-215-001**

El código estará compuesto así:

- **Letra:** Todos los formularios o formatos utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad se identificarán con la letra “F”, los anexos se identificarán con la letra “A”.
- **Código:** 3 dígitos, que representan el proceso al que pertenece el registro o anexo.
- **Correlativo:** 3 dígitos, que representan el número consecutivo asignado en cada proceso de trabajo donde son creados.

Al pie de página de los formularios y formatos de los registros y anexos se le agregará a la izquierda la versión y a la derecha el código correspondiente.

5. Estructura, codificación y especificaciones de los instrumentos normativos

- a) La estructura de los diferentes tipos de instrumentos normativos se regula en este documento; lo no considerado bajo la estructura detallada, debe ser definido por el(la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional y/o el(la) Gerente(a) de Planificación.
- b) Para el caso de los instructivos, se puede utilizar también la estructura de normas y reglamentos, si éstos son generados para ampliar su aplicación.
- c) La codificación de los instrumentos normativos está compuesta por tres dígitos, los números utilizados son:

Códigos	Tipo de instrumento
900 al 999	Manuales
800 al 899	Normas y reglamentos
700 al 799	Instructivos
100 al 699	Procedimientos y guías

El *Manual de Descripción de Puestos*, estará conformada por siete dígitos, ejemplo:

Código por tipo de instrumento	Código del centro de costos
900	0305

La normativa transitoria utiliza además las variantes siguientes:

- i. Se identifica en la fecha de vigencia, la fecha de inicio y fin.
 - ii. En el alcance se adiciona la leyenda siguiente: “Esta normativa es de carácter transitorio, con vigencia para un período específico”.
 - iii. En el caso de incorporar un texto transitorio en una normativa permanente se referenciará con nota al pie.
- d) La estructura de los instrumentos normativos es la siguiente:

Instrumento normativo	Elementos
REGLAMENTOS y NORMAS	PORTADA ÍNDICE CAPITULO PRELIMINAR OBJETIVO(S) Artículos ALCANCE Artículos DEFINICIONES Artículos RESPONSABILIDADES Artículos CAPITULO I al “N” en adelante

Instrumento normativo	Elementos
	TITULO DEL CAPITULO SUBTÍTULO DEL CAPITULO Artículos MARCO REGULATORIO MODIFICACIONES REALIZADAS ANEXOS (opcional)
INSTRUCTIVOS	PORTADA ÍNDICE GENERALIDADES Objetivo(s) Alcance Definiciones RESPONSABILIDADES DISPOSICIONES Tema 1 Tema 2 Tema n MARCO REGULATORIO MODIFICACIONES REALIZADAS ANEXOS (opcional)
MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	PORTADA ÍNDICE GENERALIDADES Objetivo(s) Alcance Definiciones RESPONSABILIDADES DISPOSICIONES Tema 1 Tema 2 Tema n MARCO REGULATORIO PROCEDIMIENTOS (si aplica) MODIFICACIONES REALIZADAS ANEXOS (opcional)
GUIAS	PORTADA ÍNDICE O CONTENIDO DETALLE DEL MENU DEL SISTEMA MODIFICACIONES REALIZADAS ANEXOS (opcional)

Nota: Los manuales: *Gestión de la Calidad, Organización y Funciones, Descripción de Puestos* y otros podrán tener otros elementos en la estructura de acuerdo con su naturaleza.

- e) Elementos que conforman los instrumentos normativos.
 - i. Imagotipo



- ii. Encabezado de carátula: justificado a la derecha. Ejemplo:

SISTEMA NORMATIVO

Gerencia de Planificación

Área de Desarrollo Organizacional

- iii. Código y título del instrumento normativo: definido para identificar el número único y el nombre.
- iv. Autorizado: Se registra el cargo, firma y sello según aplique o describe la instancia de autorización conforme al *Instructivo de Políticas del Sistema Normativo*, según el tipo de instrumento normativo.
- v. Revisado: Se registra el cargo, firma y sello del (de la) Gerente(a) de Planificación y Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional como responsables de la administración del Sistema Normativo Institucional. Los instrumentos normativos que son autorizados por Asamblea de Gobernadores(as) y Junta Directiva, además firmarán de revisado el(la) Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a) o Gerente(a) General.
- vi. Responsable de Proceso: Se registra el cargo, firma y sello del (de la) Responsable de Proceso relacionado con el instrumento normativo.
- vii. Fecha de creación: Día, mes y año cuando se autoriza la creación de la primera versión del instrumento normativo.
- viii. Fecha de vigencia: Día, mes y año en que el documento tiene vigencia.
- ix. Versión: Son dos dígitos que representan el número de veces que ha sido modificado el documento.
- x. Encabezado del contenido del documento: A partir del índice lleva el código y el título del instrumento normativo.
- xi. Pie de página: A partir del índice lleva la fecha de vigencia, número de página e instancia de autorización.
- xii. Índice: Lista ordenada de los elementos que conforman el instrumento normativo que permite localizar la información general mediante el número de página en que aparece.
- xiii. Objetivo(s): Describe la finalidad del instrumento normativo, estos pueden dividirse en generales y específicos.
- xiv. Capítulo: División lógica del contenido del instrumento normativo para su mejor orden y entendimiento (aplica para reglamentos y normas).
- xv. Alcance: Definición específica de las unidades organizativas o procesos que van a ser afectadas por la normativa u otros elementos considerados.

- xvi. **Definiciones:** Descripción de términos técnicos y siglas de los cuales se hace referencia en el documento, serán considerados de la fuente original de la normativa externa o interna aplicable o de conceptos universales como de la Real Academia Española, adaptado su contenido a lo aplicable al Fondo según el caso; incorporándolos en forma consistente y estándar en los documentos donde se mencionan en el contexto conforme las actualizaciones de las versiones de los instrumentos normativos. Pueden existir casos diferentes redactados por aplicación de normativa específica del tema normado, SGC, Seguridad y Salud Ocupacional, Auditoría Interna Gubernamental, entre otros.
- xvii. **Responsabilidades:** Define y delimita los compromisos inherentes de puestos a nivel de dirección, gerencias, jefaturas y usuarios(as) involucrados(as) en los procesos o temas normados.
- xviii. **Disposiciones:** [Detalle de](#) lineamientos [o políticas](#).
- xix. **Marco regulatorio:** [Detalle de](#) los instrumentos normativos externos e internos.
- xx. **Descripción del procedimiento:** Descripción detallada y secuencial de las actividades que se realizan en los diferentes procesos de trabajo, que indican los pasos a seguir y la unidad organizativa o puesto de trabajo responsable de ejecutar la acción. Se debe describir el procedimiento utilizando la tabla siguiente:

Título del procedimiento

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Ventanilla	1.	Recibe y revisa documentación del cliente.

Responsable: Título del puesto conforme al [Manual de Descripción de Puestos](#) o base de personal que ejecuta la acción.

Paso: Número correlativo de actividades que forman el procedimiento.

Actividad: Descripción detallada de la acción.

- xxi. **Modificaciones realizadas:** Especifica las diferentes actualizaciones de versiones que el instrumento normativo ha sufrido desde la creación o las últimas modificaciones. Ejemplo:

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente(a) de Área	1.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de ... Incorporación de ...
Fecha de vigencia: xx de xxxx de 20xx.		Elaborado por:

- xxii. **Anexos:** Información complementaria como: tablas, cuadros u otros.

- f) **Especificaciones técnicas de elaboración de los instrumentos normativos**
 - i. **Márgenes e interlineado:** Los márgenes a utilizar serán: superior, inferior, izquierdo, derecho 2.5 cm. Encabezado y pie de página 1.25 cm. Interlineado: 1.15 para texto normal y 1 para tablas o cuadros.

- ii. Número de página: Es un correlativo en todo el documento que se colocará en la parte inferior central de la hoja, a partir del índice.
- iii. Letra y atributos: La letra y atributos aplicados en el contenido de los instrumentos normativos se clasifican de acuerdo con la tabla siguiente:

Nivel	Fuente y atributo	Tamaño	Color	Muestra
Encabezado	Arial Negrita	12 11	Negro y azul	SISTEMA NORMATIVO Gerencia de Planificación Área de Desarrollo Organizacional
Código y título (Carátula y páginas internas)	Arial Negrita	18 12	Negro Azul	405 TITULO DEL INSTRUMENTO 405 TITULO DEL INSTRUMENTO
Títulos y subtítulos	Arial Negrita	14 12 12	Negro	Título 1 Título 2 Título 3
Apartados y sub apartados	Arial Negrita	12	Negro	Preparación del reglamento
Texto base	Arial Normal	12	Negro	Preparación del reglamento
Índice	Arial Normal	11	Negro	Tabla de contenido
Notas y ruta	Arial Cursiva Negrita	10	Negro	<i>Nota: Preparación del reglamento...</i>
Referencia a documentos	Arial Cursiva	12	Azul	<i>Reglamento Interno de Trabajo</i>
Encabezado de tablas y contenido	Arial Negrita (Bold)	10 11	Blanco Fondo Azul	Nivel
Pie de página	Normal	8	Negro	Fecha de vigencia Autorizado por:

6. Control de versiones y registro documental de instrumentos normativos

- a) La versión controlada de los instrumentos normativos es la versión vigente registrada en el sistema informático, cualquier copia manejada en otro medio solo será de referencia o tendrá validez, si es notificado o emitido por el Área de Desarrollo Organizacional. El documento original en físico cuenta con las firmas correspondientes y es resguardado en el Área de Desarrollo Organizacional para efectos de respaldo.
- b) La administración del registro documental de instrumentos normativos está bajo la responsabilidad del (de la) Jefe(a) del Área de Desarrollo Organizacional.

- c) Los archivos de documentos digitales son resguardados en forma permanente en sus diferentes versiones y se mantendrán en copias de respaldo en el servidor central. El registro documental de normativa no vigente previo a la eliminación se resguardará además en medios electrónicos como: disco externo, OneDrive u otro.
- d) Los archivos de documentos electrónicos son publicados para consultas en formato PDF, sin firma conforme al original para:
 - i. Empleados(as): en el sistema informático.
 - ii. Clientes(as), sociedad y otros: en la Web.
 - iii. Entes externos de supervisión o regulación y órganos de dirección: copias electrónicas o en el sistema informático.

7. Lenguaje inclusivo

En cumplimiento a la [Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación Contra las Mujeres](#), conforme lo establece en el artículo 15 referente a “uso no sexista del lenguaje la utilización de aquellas expresiones lingüísticamente correctas sustitutivas de aquellas que, aun siendo correctas o no, ocultan lo femenino o lo sitúan en un plano secundario o de menor valor respecto al masculino”. En los instrumentos normativos se incorpora el lenguaje inclusivo para hacer referencia a masculino y femenino considerando la redacción, gramática y aplicación del marco regulatorio aplicable; por lo que las palabras contenidas se entenderán y se utilizarán indistintamente en género masculino o femenino, según la persona a la que haga referencia.

- a) Uso de masculino y femenino en los cargos funcionales, ejemplos:

Masculino	Femenino	Redacción en normativa
Presidente	Presidenta	Presidente(a)
Gerente	Gerenta	Gerente(a)
Jefe	Jefa	Jefe(a)
Coordinador	Coordinadora	Coordinador(a)
Técnico	Técnica	Técnico(a)
El Analista	La Analista	El(la) Analista
Colaborador	Colaboradora	Colaborador(a)
El Asistente	La Asistente	El(la) Asistente
El Ordenanza	La Ordenanza	El(la) Ordenanza
El Motorista	La Motorista	El(la) Motorista

En la redacción se representa tanto el masculino como femenino, dado que un puesto funcional puede ser desempeñado tanto por mujeres como hombres, siempre que cuenten con los conocimientos y las habilidades necesarias.

b) Nombrar partes interesadas y otros, ejemplos:

Masculino	Femenino	Redacción en normativa
Cliente	Clienta	Cliente(a)
Usuario	Usuaría	Usuario(a)
El solicitante	La solicitante	El(la) solicitante
Vendedor	Vendedora	Vendedor(a)
Deudor	Deudora	Deudor(a)
Proveedor	Proveedora	Proveedor(a)
Constructor	Constructora	Constructor(a)

c) Palabras para agrupar, utilizando términos genéricos o colectivos que sustituyan los que indiquen un sexo en particular, ejemplos:

Se recomienda	En lugar de
Personal	Los empleados
Personas usuarias	Usuarios y usuarias

d) Redacción en palabras o frases, ejemplos:

Tema	Redacción en normativa	Comentarios
Clientes(as)	<ul style="list-style-type: none"> Atención a los(as) clientes(as). Satisfacción a los(as) clientes(as). Contactar al (a la) cliente(a). Requerimientos del (de la) cliente(a). Para los(as) clientes(as). Identificado con el(la) cliente(a). Conocimiento del (de la) cliente(a). 	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda utilizar el plural cuando se refiere en términos general o varias personas. Esta redacción es aplicable para otras partes interesadas en frases similares.
Puestos o cargos	<ul style="list-style-type: none"> Informa al (a la) Jefe(a) inmediato(a). Remite al (a la) Auxiliar de ... Recibe del (de la) Coordinador(a) de ... Entrega al (a la) Coordinador(a) de contrato. 	Se podrá utilizar frases genéricas que no lleven inclusivo como: a la jefatura inmediata, a la coordinación del contrato.

e) Palabras o frases que no llevan lenguaje inclusivo, ejemplos: miembro, sujeto de crédito y las unidades organizativas.

f) Los elementos no contemplados en este numeral serán definidos por el(la) Gerente(a) de Planificación y/o Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional.

IV. MARCO REGULATORIO

1. Normativa interna

- a) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
- b) Instructivo de Políticas del Sistema Normativo.
- c) Manual de Gestión de la Calidad.
- d) Manual de Políticas y Lineamientos de Archivo.
- e) Procedimiento para la Gestión Documental y Archivos.

2. Normativa externa

- a) Ley de Ética Gubernamental.
- b) Ley de Acceso a la Información Pública.
- c) Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación Contra las Mujeres.
- d) Norma ISO 9001: vigente.

V. PROCEDIMIENTOS

1. Creación o actualización de instrumentos normativos

Responsable	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	1.	Genera iniciativa, recibe lineamiento o solicitud para la creación o actualización de los instrumentos normativos.
	2.	Revisa y asigna al (a la) Analista de Desarrollo Organizacional/ Técnico(a) de Desarrollo Organizacional.
Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional	3.	Revisa y determina: a) La causa de la creación o actualización del instrumento normativo. b) Tipo de instrumento. c) Completa el Requerimiento de Procesos de Trabajo (F-215-003) y actualiza los controles respectivos según corresponda.
	4.	Realiza las acciones siguientes: a) Si el instrumento normativo a elaborar no existe, (creación): i. Asigna código según el tipo. ii. Utiliza los formatos de acuerdo con el tipo de instrumento normativo. b) Si el instrumento normativo existe (actualización): i. Lo ubica en el buzón de red. ii. Copia el archivo vigente editable para crear nueva versión.
	5.	Elabora propuesta considerando la vinculación con otros instrumentos normativos, la organización u otros según aplique.
	6.	Gestiona con el(la) Responsable de Proceso ampliación por dudas, mejoras y otros según aplique.
	7.	Incorpora ajustes y realiza control de calidad de la propuesta.
	8.	Somete a revisión del (de la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional.
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	9.	Realiza revisión técnica y de formato del documento, si detecta ajustes o mejoras devuelve al (a la) Analista o Técnico(a).
	10.	Firma el documento certificando la revisión efectuada y remite para gestión de firmas de revisión y autorización.
	11.	Fin.

2. Gestión de revisión y autorización de instrumentos normativos

Responsable	Paso	Actividad
Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional	1.	Anota en el libro de correspondencia para controlar la salida del documento y actualiza control.
	2.	<p>Gestiona firma con las instancias correspondientes:</p> <p>a) Responsable de Proceso. b) Gerente(a) de Planificación. c) Gerente(a) de Área. d) Gerente(a) General o Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a) (si aplica).</p> <p>Nota: En la revisión y autorización se pueden generar ajustes que son incorporados en forma inmediata.</p>
	3.	<p>Recibe instrumento normativo firmado y realiza lo siguiente:</p> <p>a) Convierte archivo en formato PDF con restricción (si aplica). b) Vincula el documento en el sistema informático. c) Ingresa o actualiza los(as) responsables de elaboración, revisión, aprobación y registra la lista de distribución. d) Genera documento en estado de edición. e) Pasa en el sistema informático, el documento a revisión.</p> <p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certool/Documentación/Documentos/Elaborar documentos/ Crear. • Certool/Documentación/Documentos/Elaborar documentos/ Completar, modificar y/o llevar a control documental. • Certool/Documentación/Control Documental/Editar documentos y controlar versiones/Controlar un nuevo documento o crear nueva versión, Completar y modificar información, Generar documentos en estado de edición, Pasar documentos a estado de revisión.
Gerente(a) de Planificación/ Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	4.	<p>Recibe notificación por correo electrónico, revisa y autoriza en el sistema informático.</p> <p>Ruta: Certool/Documentación/ Control Documental/ Revisar documentos, Aprobar y distribuir documentos.</p>
	5.	Fin.

3. Finalización, distribución y divulgación de instrumentos normativos

Responsable	Paso	Actividad
Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional	1.	<p>Realiza las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Escanea el documento y lo guarda en la carpeta correspondiente. b) Actualiza los controles. c) Reemplaza físicamente el documento original del archivo, colocando al documento anterior el sello de “documento no vigente” y archiva el documento modificado o creado en el cartapacio correspondiente. d) Apoya a Responsable de Proceso las actividades de divulgación (si es requerido): <ul style="list-style-type: none"> i. Elaboración de propuesta de presentación de la normativa en términos y lenguaje entendible. ii. Definición de tipo de divulgación: especifica únicamente para los(as) involucrados(as) o general que aplica para todo el personal de acuerdo con la naturaleza del tema o cambio. iii. Logística: nómina de participantes, fecha y hora de la divulgación, recurso humano de soporte, documentos informativos de apoyo, equipo informático, entre otros. iv. Solicita y guarda electrónicamente la evidencia de divulgación del documento. <p>Informa al (a la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional.</p>
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	2.	Revisa o monitorea las actividades e informa según corresponda.
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional /Analista de Desarrollo Organizacional	3.	<p>Revisa controles y realiza los movimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Traslada el instrumento normativo autorizado a la carpeta de normativa autorizada. b) Obtiene el(los) archivo(s) PDF y lo(s) traslada a la carpeta de normativa publicada o firmada según corresponda. c) El instrumento normativo que se reemplaza lo traslada a la carpeta de normativa no vigente.
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	4.	<p>Recibe solicitud de copia(s) de instrumentos normativos, revisa justificación de uso y determina la entrega física o electrónica, considerando que la consulta de la normativa es en el sistema informático o por medio electrónico a través de la herramienta de divulgación que el Fondo disponga.</p> <p>Nota: Para el caso de organismos reguladores, auditorías externas u otras instancias se entregará una copia física o</p>



405 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INSTRUMENTOS NORMATIVOS Y REGISTROS

Responsable	Paso	Actividad
		<i>electrónica de acuerdo con solicitud recibida o habilita accesos en sistema informático para consultas.</i>
Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional	5.	Realiza: a) Imprime o prepara las copias del documento firmado o publicado según corresponda, ya sea físico o electrónico. b) Anota en el registro Control de Distribución de Documentos (F-215-007) y en el control electrónico. c) Remite copia a la unidad organizativa solicitante.
	6.	Fin.

4. Dejar sin efecto instrumentos normativos

Responsable	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	1.	Recibe del (de la) Responsable de Proceso solicitud de dejar sin efecto un instrumento normativo especificado en el Requerimiento de Procesos de Trabajo (F215-003) o por impacto de otro instrumento normativo.
	2.	<p>Revisa solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo de instrumento. b) La causa. c) Verificación del impacto. <p>Asigna al (a la) Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional.</p>
Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional	3.	<p>Realiza las acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Registra el impacto, explicando su implicación. b) Archiva documentación de respaldo. c) Actualiza controles. d) Informa al (a la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional.
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional / Analista de Desarrollo Organizacional	4.	<p>Registra en el sistema informático el instrumento como obsoleto.</p> <p><i>Ruta: Certool/Documentación/Control documental/ Editar documentos y controlar versiones/ Controlar un documento o crear nueva versión/ Pasar un documento aprobado a obsoleto y no crear una nueva versión.</i></p>
	5.	Obtiene archivo electrónico de la carpeta de normativa autorizada, publicada y/o firmada y lo traslada a la carpeta de normativa no vigente. Informa al (a la) Técnico(a) de Desarrollo Organizacional.
Técnico(a) de Desarrollo Organizacional	6.	<p>Ejecuta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Marca el instrumento normativo original como instrumento obsoleto estampando el sello correspondiente. b) Realiza los movimientos físicos de los archivos correspondientes.
	7.	Fin.

5. Cuadre y registro documental de instrumentos normativos

Responsable	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	1.	Revisa e instruye que se realice el cuadro de inventarios de instrumentos normativos.
Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional	2.	Verifica que coincidan las características de cada uno de los instrumentos normativos vigentes: a) Control versus los documentos físicos y/o electrónicos. b) Identifica y registra en los controles electrónicos las diferencias.
	3.	Informa los resultados al (a la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional.
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	4.	Verifica, si existen diferencias: realiza los ajustes, asigna o instruye medidas correctivas.
	5.	Verifica la necesidad de la eliminación de instrumentos normativos físicos sin vigencia conforme al plazo de retención de la Tabla de Valoración y Conservación Documental.
	6.	Instruye la preparación de los documentos.
Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional	7.	Realiza: a) Identificación de instrumentos normativos a eliminar. b) Cuadre de archivos físicos con documentos electrónicos, asegurándose que estén respaldados todos los documentos sin restricción de impresión. c) Si detecta inconsistencia, escanea los documentos físicos. d) Elabora listado de los documentos a eliminar.
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	8.	Verifica, si detecta inconsistencias realiza ajustes e informa al (a la) Gerente(a) de Planificación sobre la gestión de eliminación.
	9.	Prepara nota electrónica con anexos y solicita al (a la) Jefe(a) Área de Gestión Documental y Archivos la gestión de eliminación de los instrumentos normativos.
	10.	Participa en las reuniones con el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos y explica detalles de la solicitud de eliminación.
	11.	Recibe acta firmada y realiza respaldo en copias de los archivos electrónicos de los documentos a destruir en disco externo, OneDrive u otro medio.
	12.	Solicita apoyo a la Gerencia de Planificación para la destrucción de los documentos.
	13.	Remite evidencia electrónica de la destrucción al (a la) Jefe(a) Área de Gestión Documental y Archivos.
	14.	Fin.

6. Control de registros y anexos

Responsable	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	1.	Recibe solicitud para la creación, actualización o dejar sin efecto los registros o anexos.
	2.	Revisa y asigna al (a la) Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional
Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional	3.	Ingresa o actualiza en la Matriz General de Registros y Anexos, (F-215-014), asigna código y/o completa la información detallada e incorpora la versión correspondiente.
	4.	Completa el Requerimiento de Procesos de Trabajo (F-215-003).
	5.	Realiza la creación, actualización o dejar sin efecto el registro o anexo conforme a lo establecido en el procedimiento <i>Creación o actualización de instrumentos normativos</i> de este instrumento normativo.
	6.	Remite registro o anexo al (a la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional.
Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional	7.	Revisa y firma el registro o anexo.
Analista de Desarrollo Organizacional / Técnico(a) de Desarrollo Organizacional	8.	Ejecuta: <ul style="list-style-type: none"> a) Gestiona y recibe el registro o anexo autorizado. b) Realiza una copia del archivo editable del registro o anexo, lo prepara como formato de uso para el personal y lo convierte en archivo PDF según aplique. c) Incorpora la versión en el sistema informático, escanea, actualiza controles y archiva documento. d) Proporciona el archivo de uso al (a la) Responsable de Proceso para que realice las acciones y sustituciones correspondientes (si es necesario).
	9.	Fin.

VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente de Procesos y Tecnología 02 de enero 2002.	1.	Creación del Manual del Sistema Normativo.
Gerente de Procesos y Tecnología 30 de junio 2006	2.	Reemplazo del Manual del Sistema Normativo por 4000 4005 Procedimientos para la Elaboración de Instrumentos Normativos en el FSV.
Gerente de Planificación y Proyectos Fecha de vigencia: 07 de marzo de 2008.	3.	Cambio de codificación y título del instrumento "405 215 805 815 Procedimientos para la Administración y Custodia de Instrumentos Normativos.
Gerente de Planificación y Proyectos Fecha de vigencia: 03 de octubre de 2008.	4.	Mejora al procedimiento.
Gerente de Planificación y Proyectos Fecha de vigencia: 19 de noviembre de 2008.	5.	Mejora al procedimiento: disposiciones, redacción y anexos.
Gerente General Fecha de vigencia: 19 de febrero de 2010.	6.	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de estándares y/o mejoras en: Responsabilidades, Disposiciones y Anexos • Separación de formatos de registros. • Recodificación del instrumento normativo: 405 215 805 815 por 405 215. <p>Analista: Elsy Benítez.</p>
Gerente General Fecha de vigencia: 03 de mayo de 2010.	7.	<p>Actualización de Disposiciones Generales y específicas.</p> <p>Analista: Elsy Benitez.</p>
Gerente General Fecha de vigencia: 15 de febrero de 2013.	8.	<ul style="list-style-type: none"> • Renombramiento y recodificación de instrumento normativo: 405 215 Procedimiento para la Administración y Custodia de Instrumentos Normativos por 405 Procedimiento para la Administración de Instrumentos Normativos. • Actualización de registros F-215-001, F-215-002, F-215-003, F-215-005 y F-215-007, eliminación de: F-215-004 y F-215-006. <p>Elaborado por: Elsy Benítez</p>

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente General Fecha de vigencia: 13 de febrero de 2014.	9.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de disposiciones y mejoras incorporando autorización de Junta Directiva (JD – 028/2014 de 13 de febrero de 2014) relacionado a la creación del registro documental. Incorporación de procedimiento de cuadro y registro documental de instrumentos normativos. <p>Elaborado por: Elsy Benítez</p>
Gerente General Fecha de vigencia: 01 de julio de 2016.	10.	<ul style="list-style-type: none"> Renombramiento del instrumento normativo: Procedimiento para la Administración de Instrumentos Normativos por Procedimiento para el Control de Instrumentos Normativos y Registros. Integración del procedimiento para el control de registros (código 150). <p>Elaborado por: Elsy Benítez.</p>
Gerente General Fecha de vigencia: 01 de marzo de 2017.	11.	<ul style="list-style-type: none"> Mejoras en estándares y regulaciones. Eliminación de registro F-215-005. Actualización de registros: F-215-001 y 003. Actualización de rutas del sistema informático. <p>Elaborado por: Elsy Benítez.</p>
Gerente(a) General Fecha de vigencia: 07 de enero de 2019.	12.	<p>Mejoras en estándares, regulaciones e incorporación de lenguaje inclusivo.</p> <p>Elaborado por: Elsy Benítez.</p>
Gerente(a) de Planificación Fecha de vigencia: 02 de diciembre de 2019.	13.	<p>Eliminación/actualización de disposiciones y otros por creación de Instructivo de Políticas del Sistema Normativo.</p> <p>Elaborado por: Elsy Benítez.</p>
Gerente(a) de Planificación Fecha de vigencia: 16 de mayo de 2022.	14.	<p>Actualización por mejoras al proceso de trabajo y ampliación de estándares de lenguaje inclusivo.</p> <p>Elaborador por: Elsy Benítez.</p>
<u>Gerente(a) de Planificación</u> <u>Fecha de vigencia:</u> <u>01 de noviembre de 2022.</u>	15.	<p><u>Actualización de la estructura de los instrumentos normativos.</u></p> <p><u>Elaborador por: Elsy Benítez.</u></p>