



## Antecedentes

En diciembre de 2003, el Fondo de la Vivienda del ISSSTE inició el proceso de **certificación bajo la Norma ISO 9001:2000, con el Proceso de Nómina**, para 2006, determina certificar **Adquisiciones, Mesa de Ayuda y de Operación, Registro y Control de Inversiones**.

## Justificación

En 2007 se realiza un diagnóstico situacional del Fondo, con enfoque de procesos sustantivos y atención al cliente.

En diciembre de 2008, y derivado de lo anterior, el FOVISSSTE a partir de la experiencia en la estandarización de procesos administrativos, certifica el **Proceso de Sorteo**, el cual **tiene como propósito mostrar a las Dependencias y Entidades afiliadas al régimen del ISSSTE, la transparencia en el proceso de asignación de créditos para los derechohabientes**. La certificación estuvo a cargo de la empresa QS de México AG.

El FOVISSSTE, a través del Proceso de Sorteo continúa bajos los esquemas de estandarización y certificación, y para 2009 certificará el **Proceso de Cancelación de Garantías Hipotecarias**.

## Actividades para la Certificación del Proceso de Sorteo:

**Se implantaron la política y los objetivos de la Calidad, que exponen la misión del Fondo.**

La Política de Calidad señala que **“El FOVISSSTE mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, con el compromiso de cumplir con sus requisitos y mejorarlos continuamente, así como la atención y servicio a sus usuarios, logrando una mayor satisfacción de los mismos, cumpliendo con sus objetivos, necesidades y expectativas”**.

**Se determinó el alcance del Proceso de Sorteo, considerando:**



**Responsables del Proceso de Sorteo:**

- Subdirección de Crédito, Jefatura de Servicios de Otorgamiento de Crédito, Jefatura de Departamento de Zona I.

**Áreas que coadyuvan en la operación del Proceso:**

- Subdirección de Finanzas, Jefatura de Servicios de Planeación, Programación y Presupuesto, Departamento de Programación.
- Subdirección de Asuntos Jurídicos, Jefatura de Servicios de Escrituración, Jefatura de Departamento de Notariado y Archivo.
- Subdirección de Administración, Jefatura de Servicios de Personal y Recursos Materiales, Jefaturas de Departamento de Procesos y Calidad, Servicios Generales y de Recursos Materiales; Jefatura de Servicios de Tecnología de la Información, Jefaturas de Departamento de Proyectos Especiales y de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.

**Se documentó el Sistema de Gestión de la Calidad**, conforme lo determina la Norma ISO 9001:2000.

**Se estableció un Programa de Capacitación:** Dirigido a 53 personas involucradas en el Proceso a Certificar, y adicionalmente a 8 Auditores Internos.

**Certificación:** Se llevaron a cabo 2 Auditorías Externas, la primera fue Documental y se realizó el 10 de noviembre, la segunda Documental y Operativa los días 10 y 11 de diciembre del 2008.

**Como resultado de las Auditorías Externas, la empresa certificadora otorgó el Certificado el día 26 de enero de 2009.**



**FOVISSSTE**  
Fondo de la Vivienda



El alcance del Proceso es: **“Control de la Ejecución del Sorteo de Créditos de Vivienda”** y quedó registrado en el Certificado, como se muestra a continuación:



## **Beneficios de la Certificación:**

**Para los trabajadores:** A corto plazo, ha homologado, simplificado y actualizado sus procedimientos y métodos de trabajo; estandarizado sus funciones, y fortalecido la mejora continua de sus áreas y de la organización.

Desarrollo de habilidades y competencias a través de los programas de capacitación, para el mejor desempeño de las funciones asignadas y una mejor atención al derechohabiente.

**Para el FOVISSSTE:** lograr el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos y materiales, el incremento, control y evaluación de las actividades productivas, y la rentabilidad de la dependencia, estimulando la mejora continua y mejorando su imagen al exterior.

El desarrollo de las actividades bajo el esquema de procesos, elimina las operaciones verticales y desarticuladas, favoreciendo el cumplimiento de objetivos y metas institucionales en tiempo y forma.

La satisfacción del cliente y la superación de sus expectativas, atendiéndolo con calidad en los servicios que solicita, y tomando en cuenta sus recomendaciones para mejorar la calidad del servicio otorgado.