EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS

PROGRAMA PRESUPUESTARIO 14005

MEJORA DE ESPACIOS DE VIVIENDA EN HOGARES DEL MUNICIPIO DE MÉRIDA Y SUS COMISARÍAS

JULIO DE 2021

RESUMEN EJECUTIVO

La presente evaluación de Consistencia y Resultados realizada al "Programa de Mejora de Espacios de Vivienda en Hogares del Municipo de Mérida y sus Comisarías", se realizó con la información que fue proporcionada por las dependencias del Ayuntamiento de Mérida involucradas en el programa, como la Dirección de Desarrollo Social, la Dirección de Obras Públicas y la Dirección de Tesorería y Finanzas. Como se puede apreciar en la evaluación, el programa está muy consolidado en varios de los aspectos evaluados, aunque también tiene áreas en las que se puede trabajar para mejorar el diseño y la prestación de servicios a los usuarios.

- **Diseño del Programa**

  En cuanto al diseño del programa, si bien se han realizado mejoras, se sigue adoleciendo de algunos aspectos importantes, como el contar con un documento integrado que contenga asepctos como la identificación del problema, la población potencial, la definición de la población objetivo, los mecanismos de identificación de la población objetivo, la revisión de los resultados de programas similares, así como la alineación del programa a los objetivos nacionales y estatales.

  A pesar de que existe una Matriz de Indicadores de Resultados, ésta presenta varias inconsistencias, como el hecho de que en el resumen narrativo de la MIR se manejan varios indicadores tanto para el Fin y que el indicador de Prósito no contribuye a la medición del propósito. Además, se requieren que se establezcan más actividades para el logro de los componentes.

- **Planeación y orientación a Resultados del Programa**

  Tal vez uno de los aspectos en los que el programa tiene un mayor margen de mejora es el aspecto de planeación, porque ésta sigue presentando componentes parciales, sin una visión integral que haya sido elaborada por un amplio grupo de participación en el que se incluya a todas las dependencias operadoras, así como a las instancias tomadoras de desiciones como el Consejo de Participación de Obras Municipal.

  Aspectos de la planeación como los planes anuales, la lossistemas de información o el uso de las evaluaciones externas son contemplados en el programa, pero como se señala, no están integrados y no todos los integrantes tienen conocimiento de cada aspecto.

- **Operación**

Los aspectos que comprenden la operación del programa, como son la identificación de los procesos del programa, los procedimientos para la identificación y selección de los beneficiarios, así como la producción de los bienes, en este caso las acciones de vivienda, son bastante estables y están documentados en su mayoría.

Los procedimientos establecidos para la selección de beneficiarios, garantizan que ésta sea transparente y equitativa.

- **Percepción de la población atendida**

Uno de los aspectos que se mejoró en el periodo evalueado, es que ya se aplica de manera sistemática, con las limitaciones que permite la pandemia, una encuesta de satisfacción a los beneficiarios.

- **Medición de resultados**

La medición de resultados arroja que los compromisos establecidos se han venido cumpliendo, pero que se tienen que establecer otro tipo de indicadores porque no hay congruencia entre lo que se plantea como aspecto a medir y los indicadores de medición.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO 2
INTRODUCCIÓN 5
OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN 6
I. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA 6
II. DISEÑO 9
III. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS 19
V. OPERACIÓN 29
VI. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA 45
VII. MEDICIÓN DE RESULTADOS 45
ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES 52
FICHA TÉCNICA 55
ANEXOS 56
Bibliografía 72

INTRODUCCIÓN

El municipio de Mérida cuenta con una población de 995,129 según el conteo de población del INEGI (2020), con una tasa anual de crecimiento estimado de 1.8%. Desde el punto de vista social, la Ciudad de Mérida está catalogada con un nivel “Muy Bajo”, tanto de rezago social como de marginación social; sin embargo, hay localidades dentro del municipio que, aunque tienen un grado de rezago social bajo, presentan un grado de marginación alto debido a que no tienen acceso a una educación adecuada, vivienda digna y carencia de bienes en general.

Para la atención de los rezagos y la marginación social, el Ayuntamiento de Mérida estableció en su Plan Municipal de Desarrollo una línea de acción derivada del Eje 3: Mérida Incluyente. La línea de acción es la 3.5.1.1.1 Implementación de un programa integral de apoyo a la vivienda, así como la urbanización en zonas de alta prioridad.

A raíz de esta línea de acción surge el programa de Mejora de Espacios de Vivienda del Municipio de Mérida y sus Comisarías, el cual involucra a varias dependencias municipales, así como organismos en los que participa la sociedad civil como los consejos comunitarios y el Comité de participación Ciudadana de las Obras del Fondo de Infraestructura Social Municipal.

A lo largo de los años, ha venido cambiando el enfoque de las priorizaciones, tanto de manera geográfica como de tipo de acciones, atendiendo las Reglas de Operación del Fondo, pero también en cuanto a las estrategias establecidas en los Planes Municipales de Desarrollo de Mérida. Desde el punto de vista geográfico, el hecho que se haya eliminado la restricción de que las obras sólo se podían realizar en las Zonas de Atención Prioritaria (ZAP), le dio flexibilidad al Ayuntamiento para realizar acciones de vivienda en beneficio de ciudadanos que las necesitaban pero que no residían en las ZAP. En el caso del tipo de acciones, en el presente gobierno municipal se ha establecido como estrategia, acabar con el fecalismo al aire libre, lo que se ha traducido en privilegiar la construcción de baños. La meta es la de construir 5,000 acciones de vivienda en los tres años del gobierno municipal.

La evaluación de Consistencia y Resultados, analiza la capacidad institucional, organizacional y de gestión del programa, con la finalidad de proveer información que retroalimenta su diseño, gestión y resultados, dando como resultado un mayor beneficio para la población objetivo.

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

- **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa presupuestario 14005 “Mejora de espacios vivienda en hogares del muicipio de Mérida y sus comisarías”2020 con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la lógica y congruenciaen el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia en el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas estatales y/o federales.
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

I. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Tema	Variable	Datos

Datos Generales	**Ramo**	Sector Público Municipal
	Institución	Ayuntamiento de Mérida
	Entidad	Yucatán
	Unidad Responsable	Dirección de Desarrollo Social
	Clave Presupuestal	14005
	Nombre del Programa	Mejora de Espacios de Vivienda en Hogares del Municipio de Mérida y sus Comisarías
	Año de Inicio	Dato No Disponible
	Responsable titular del programa	Lic. José Luis Martínez Semerena
	Teléfono de contacto	9999246900
	Correo electrónico de contacto	jose.martinez@merida.gob.mx
Objetivos	**Objetivo general del programa**	Gestionar acciones de vivienda mediante subsidios federales, a través de la realización de estudios socioeconómicos aplicados a los solicitantes, cumpliendo con los requerimientos que marca la normatividad vigente
	Principal Normatividad	Lineamientos Generales para la operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS)
	Eje del PND con el que está alineado	Dato No Disponible
	Objetivo del PND con el que está alineado	Dato No disponible
	Tema del PND con el que está alineado	Dato No disponible

	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Dato No Disponible
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	Dato No Disponible
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Dato No Disponible
	Propósito del programa	Las familias de escasos recursos del municipio de Mérida, disminuyen su índice de pobreza
Población potencial	**Definición**	Habitantes de zonas urbanas y rurales del municipio de Mérida en situación de pobreza, que presentan problemas de hacinamiento en sus viviendas o que debido a sus condiciones de vida practican el fecalismo al aire libre, así como también aquellas que cocinan en condiciones de insalubridad, prestando especial atención a los que se encuentren en localidades con alto y muy alto nivel de rezago social y/o algunos de sus integrantes pertenezcan a grupos vulnerables.
	Unidad de medida	Número de Habitantes
	Cuantificación	84,000
Población objetivo	**Definición**	Habitantes de zonas urbanas y rurales del municipio de Mérida en situación de pobreza, que presentan problemas de hacinamiento en sus viviendas o que debido a sus condiciones de vida practican el fecalismo al aire libre, así como también aquellas que cocinan en condiciones de insalubridad, prestando especial atención a los que se encuentren en localidades con alto y muy alto nivel de rezago social y/o algunos de sus integrantes pertenezcan a grupos vulnerables que soliciten acciones de vivienda a través del programa y que cumplan los requisitos.

	Unidad de medida	Porcentaje de ciudadanos beneficiados con acciones de vivienda
	Cuantificación	5,000
Población atendida	**Definición**	Población Beneficiada
	Unidad de medida	Número de habitantes beneficiados
	Cuantificación	5,045
Presupuesto para el año evaluado	**Presupuesto original (MDP)**	ND
	Presupuesto modificado (MDP)	$104'810.041
	Presupuesto ejercido (MDP)	$82'785,557.35
Cobertura geográfica	**Entidades Federativas en las que opera el programa**	El programa es de ámbito exclusivamente municipal en el municipio de Mérida.
Focalización	**Unidad territorial del programa**	Municipio de Mérida.

II. DISEÑO

A. Análisis de la justificación de la creación y del diseño del programa

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.
Si el programa no cuenta con documentación ni evidencias de que el problema o necesidad esté identificado, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No".

Nivel	Criterios

3	• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta.

SÍ

La Dirección de Desarrollo Social elaboró en el año 2020, un documento denominado "Plan Municipal de Vivienda 2018-2021", en el que se establecen las carencias y rezagos de las viviendas en el municipio de Mérida. Aunque en este documento no se define el problema, existen otros documentos como el "Proceso de Incorporación al Padrón Activo de Beneficiarios del Plan Municipal de Vivienda!" y una presentación denominada "Plan Municipal de Vivienda. Esquema de Trabajo". En el primer documento se establece el propósito del programa como una situación a revertir; en tanto que en el segundo documento se describe y cuantifica la población que tiene diferentes tipos de carencia en el aspecto de vivienda. (Ayuntamiento de Mérida, 2021)

Adicionalmente, se cuenta a manera de documento de trabajo, con un árbiol de problemas elaborado por el departamento de apoyo a la vivienda y que fue entregado para la elaboración de una evaluación externa realizada en 2016. En este árbol de problemas, se identifica el problema como "Carencia de vivienda digna".

El diagnóstico es muy general y no profundiza en las diferencias entre hombres y mujeres, el entorno en el que se da de manera más acuciante el problema, ni la caracterización de las zonas en las que prevalece la situación.

Aunque se puede asumir que la situación del problema será revisada al final del gobierno en curso, el documento no establece de manera explícita que así se vaya a realizar.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa, que describa de manera especiífica:
a) Causas, efectos y características del problema
b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema
c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema
d) El plazo para su revisión y su actualización

Nivel	Criterios
3	• El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación el problema que pretende atender, y

	• El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

Existe un árbol de problemas que se realizó por el Departamento de Apoyo a la vivienda en el periodo 2015-2018, como documento de trabajo, en el cual se establecen las posibles causas y efectos del problema, que está definido como “Carencia de Vivienda Digna”.

Aunque al inicio del programa, por disposiciones de las Reglas de Operación (ROP’s) del Fondo, se trabajaba de manera exclusiva en las Zonas de Atención Prioritaria ZAP’s), las modificaciones posteriores a las ROP’s permitieron ampliar la cobertura del programa a áreas que no se encuentran en las ZAP’s. En base a lo explicado anteriormente, se tienen identificadas las zonas geográficas que presentan rezagos de manera generla, pero no se cuenta con una ubicación puntual y específica a nivel de predio.

En el documento “Plan Municipal de Vivienda”, elaborado en el presente gobierno municipal por el Departamento de Apoyo a la Vivienda, se cuantifican los diferentes tipos de carencias de vivienda que existen en el municipio.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Existe una compilación de programas que se han realizado en otras partes del país como Estado de México, Ciudad del Carmen, Guanajuato, Querétaro; sin embargo, no existe como tal un documento en el que se haga un análisis de los resultados e impactos del programa y su conveniencia de aplicarlo en el Municipio de Mérida.

B. Análisis de la contribución del programa a las metas y estrategias nacionales

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional considerando que:

a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

El programa no cuenta con un documento formal en el que se vincule el propósito del programa con los objetivos de los programas sectoriales, especial, institucional o nacional. Sin embargo, sí presenta coincidencias con los planes y programas de otros órdenes de gobierno, tanto federal como estatal.

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?

Como ya se ha señalado, el programa municipal de vivienda, tiene coincidencias tanto con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, como con el Plan Nacional de Vivienda y el Programa Estatal de Vivienda de Yucatán.

El propósito del Programa sí coincide de manera general con el Programa Nacional de Vivienda 2019-2024 (Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), 2021), cuyo objetivo 1 señala lo siguiente:

" Garantizar el ejercicio del derecho a la vivienda adecuada a todas las personas, especialmente a los grupos en mayor condición de discriminación y vulnerabilidad, a través de soluciones financieras, técnicas y sociales de acuerdo con las necesidades específicas de cada grupo de población"

En la estrategia 1.1.7 del mismo documento, se establece lo siguiente:

"Impulsar acciones de mejoramiento y ampliación de la vivienda que se focalicen en grupos en condiciones de vulnerabilidad, respetando las condiciones culturales y espaciales de cada región y, en su caso, promoviendo la innovación con modelos constructivos y de diseño que se adapten a las necesidades de las personas y familias".

Por su parte, el Programa Estatal de Vivienda, establece dos temas estratégicos relacionados con la dotación de vivienda para la población de menores ingresos: Calidad de la vivienda, cuyo objetivo es "incrementar la población que cuente con calidad, espacios y servicios básicos en la vivienda", y Acceso a la vivienda, cuyo objetivo es "incrementar la población que cuenta con acceso a la vivienda adecuada".

De manera general, el Propósito del programa municipal de vivienda, contribuye a la disminución de viviendas en rezago habitacional que es lo que se mide en este objetivo prioritario número 1. Igualmente, el programa contribuye a las metas del programa nacional de vivienda debido a que procura la disminución de las viviendas en rezago habitacional. De la misma manera, con el Programa Estatal de Vivienda, cuya meta es la "disminución del porcentaje de población con carencia por calidad y espacios en la vivienda" a 8.9% en 2024.

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, establecen como Objetivo número 11, "Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles"; asimismo, en su Meta 11.1 declara que se buscará: "De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales".

El programa evaluado contribuye de manera indirecta, al igual que otros programas municipales para la consecución del Objetivo 11 a través de la Meta 11.1, aunque no hay se entregó ningún documento en el que de manera explícita se alinee al objetivo y meta señaladas.

C. Análisis de la población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:
a) Unidad de medida.
b) Están cuantificadas.
c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información
d) Se define un plazo para su revisión y actualización

Nivel	Criterios
3	• El programa tiene definidas su población potencial y objetivo, y • Las definiciones cumplen con todas las las características establecidas

La población objetivo está definida en el apartado de “Definiciones” de las Políticas para otorgar Apoyos del Departamento de Vivienda, y se define de la siguiente manera: “habitantes de zonas urbanas y rurales del del municipio de Mérida en situación de pobreza, que presentan problemas de hacinamiento en sus viviendas o que debido a sus condiciones de vida practican el fecalismo al aire libre, así como también aquellas que cocinan en condiciones de insalubridad, prestando especial atención a los que se encuentran en localidades con alto o muy alto nivel de rezago social y/o algunos de sus integrantes pertenezcan a grupos vulnerables”.

No se establece una metodología para su cuantificación, aunque las fuentes de información que se toman como válidas para los datos de pobreza y pobreza patrimonial son el INEGI y el CONAPO. No hay una definición explícita de los plazos para la revisión y actualización de la información.

En la redacción del propósito se puede deducir que la población potencial son “las familias de escasos recursos del municipio de Mérida”, pero no hay una declaración formal en la que se identifique de manera inequívoca esta población.

8. Existe información que permite conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:
a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en sus documento normativo
b) Incluya el tipo de apoyo otorgado
c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Nivel	Criterios
3	• La información de los beneficiarios con dos de las características establecidas

Se cuenta con un padrón en el que contiene la información de los beneficiarios del programa, así como el tipo de apoyo que se la ha otorgado, aunque no hay un padrón integrado en el que se tengan todos los beneficiarios durante todo el tiempo de vida del programa, ni todos los apoyos que se le han entregado a un mismo beneficiario a lo largo del programa.

El padrón de beneficiarios contiene la siguiente información: nombre del beneficiario, Clave Única de Registro de Población (CURP), dirección, localidad, tipo de localidad, número de personas que habitan la vivienda, tipo de solicitud, dictamen de la solicitud, recurso y número de priorización.

A pesar de que se utiliza la CURP, ésta no se ha definido como una cláve única en el programa para darle rastreabilidad al beneficiario.

No se encontró o suministró por parte de la dependencia responsable de la atención de solicitudes, algún documento en el que se especifique la forma en que manejan los padrones ni su procedimiento de depuración y actualización.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

El programa sí recolecta información socioeconómica, la cual es un insumo para la determinación de los beneficiarios del programa. La recolección de la información se realiza en el momento en que los solicitantes llenan la solicitud de apoyo al programa (Formato FDES/VIV 01 NR01). Adicionalmente, se realiza una visita en la que se hace una revisión técnica y se elabora el estudio socioeconómico (DES-APV-P.01-F.03)

No hay especificidad sobre la periodicidad de la recolecta de información. La información recolectada tiene que ver con los datos generales del solicitante, las características de la vivienda, el número de personas que habitan la vivienda y si habitan personas con discapacidad.

D. Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Nivel	Criterios
4	• Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

Sí

Las Actividades, Componentes, Propósito y Fin se encuentran establecidas en el resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores del Programa Presupuestario 14005, el cual se captura en el Sistema Presupuestal del Ayuntamiento de Mérida. Es el único documento en el que se pueden identificar los elementos señalados.

Los documentos normativos, como ya se señaló anteriormente, son los "Lineamientos del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social" que emitió la Secretaría de Bienestar Social del Gobierno Federal y las "Políticas para Otorgar Apoyos del Departamento de Mejora de Viviendas" que emitió la Dirección de Desarrollo Social del Ayuntamiento de Mérida.

Para el Programa Presupuestario (14005) Plan de Vivienda Municipal el documento en el que se establecen las características del programa son las "Políticas para otorgar Apoyos del Departamento de Vivienda" realizados por la Dirección de Desarrollo Social.

Este documento se encuentra alineado a otro que norma de manera general el uso de los recursos del programa, que son los Lineamientos Generales para la Operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS), en la cual se establece la población objetivo de la siguiente manera: "población en pobreza extrema, localidades con alto o muy alto nivel de rezago social conforme a lo previsto en la LGDS, y en las ZAP".

El único componente de la MIR del programa, "Acciones de vivienda entregadas a los habitantes de escasos recursos económicos", se identifica en el catálogo de acciones que el FAIS tiene aprobado para el uso de los recursos del Fondo, al igual que en las Políticas municipales señaladas.

Sin embargo, tanto en los lineamientos Federales como municipales, no se reflejan el Fin ni el Propósito más que de manera tangencial. Por ejemplo, el Propósito se encuentra fundamentado en los considerandos de los lineamientos que señalan "Que a la Secretaría de Desarrollo Social le corresponde coordinar las acciones que incidan en el combate a la pobreza fomentando un mejor nivel de vida, en

lo que el Ejecutivo Federal convenga con los gobiernos estatales y municipales, buscando en todo momento propiciar la simplificación de los procedimientos y el establecimiento de medidas de seguimiento y control, con la intervención de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal correspondientes, así como promover la construcción de obras de infraestructura y equipamiento para fortalecer el desarrollo e inclusión social, en coordinación con los gobiernos de las entidades federativas y municipales y con la participación de los sectores social y privado, según se establece en el artículo 32 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal".

La única actividad registrada en la MIR, "Administración del padrón de solicitudes", se encuentra en los procedimientos, pero no en las Políticas municipales del programa.

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:
a) Nombre.
b) Definición.
c) Método de cálculo.
d) Unidad de Medida.
e) Frecuencia de Medición.
f) Línea base.
g) Metas.
h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Nivel	Criterios
4	• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Sí

Las fichas de los indicadores de Propósito, Componente y Actividades proporcionadas, cuentan con las características señaladas, con excepción de la línea base. Por lo que se considera que todas tienen la mayor parte de las características señaladas.

12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:
a) Cuentan con unidad de medida.
b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Nivel	Criterios
4	• Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Se considera que las todas las metas del Propósito, Componentes y Actividades cumplen con las características establecidas (Ver Anexo 5).

Las metas anuales se establecen de acuerdo a las metas propuestas para todo el periodo de gobierno municipal 2018-2021, tomando en cuenta los recursos otorgados por el FONDO. De acuerdo a los recursos que se otorguen al Ayuntamiento y a los lineamientos del mismo, el Consejo Ciudadano de

a) En la ficha técnica no se establece el indicador de Fin.

b) Indicador de Propósito. La meta de este indicador tiene una unidad de medida (porcentaje), está orientada a impulsar el desempeño, dado que aspira a incidir sobre un porcentaje razonable (2%) en un periodo de lapso muy corto de tiempo (1 año). No es factible de alcanzar debido a que el programa por sí mismo no es suficiente para lograr el indicador, como ya se señaló en la pregunta 21.

c) Indicador de Componente. La meta del Componente cuenta con una unidad de medida, está impulsada a orientar el desempeño, aunque la medición no es adecuada y como no depende del departamento alcanzar la meta establecida, no se puede predecir si es factible o no de alcanzarse.

d) Indicador de Actividad. La meta para este indicador sí cuenta con una unidad de medida, pero no se puede decir que impulse al desempeño dado que en los dos años anteriores (2016 y 2017) las acciones

fueron muy superiores (2,699 y 2,381 respectivamente). Esto se puede explicar por el cambio de gobierno o por el monto del presupuesto asignado a vivienda. Dadas las cifras de los años anteriores, la meta si es alcanzable.

E. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas federales

13. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Con los programas del Fondo Nacional de habitaciones Populares (FONHAPO) y con la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), así como con el Instituto de Vivienda del Estado de Yucatán, quienes apoyan ya sea con créditos para la edificación, mejora o ampliación de vivienda.

III. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

A. Instrumentos de planeación

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:
a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Nivel	Criterios
3	• El plan estratégico tiene tres de las características establecidas.

La planeación del programa está plasmada en el documento denominado “Plan Municipal de Vivienda 2018-2021”, el cual fue no fue producto de un ejercicio reflexivo amplio con las partes involucradas, ni se describe el proceso metodológico para llegar a las metas que se plantearon para el periodo. La meta de acciones de vivienda fue establecida por la Oficialía Mayor en base a datos históricos y a las proyecciones de disponibilidad presupuestal.

El horizonte que se plantea es la duración del periodo de gobierno municipal y se establecen los resultados que se quieren lograr con el programa, aunque en el caso del Fin se plantean demasiados indicadores de desempeño y no se establecen metas para cada uno de ellos. En el caso del Propósito, se establece un indicador de desempeño y la meta respectiva.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:
a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
c) Tienen establecidas sus metas.
d) Se revisan y actualizan.

Nivel	Criterios
3	• El plan estratégico tiene tres de las características establecidas.

Sí.

El documento que establece las metas anuales de trabajo y el tipo de acciones es el Programa Presupuestario. También en el Sistema de Evaluación de Desempeño se capturan las metas propuestas para el año fiscal.

Como se señaló, la determinación de las metas anuales se realiza por la Oficialía Mayor, las otras independencias involucradas, como la Dirección de Desarrollo Social y la Dirección de Obras Públicas,

no participan en la definición de las metas, por lo que no es un ejercicio que tenga una metodología establecida y esté institucionalizado.

Las metas del programa anual de trabajo, esto es, el número y tipo de acciones de vivienda que se van a realizar, sí son conocidas por las dependencias involucradas, como son la Dirección de Tesorería y Finanzas, la Dirección de Obras Públicas, la Dirección de Desarrollo Social y el Comité de Participación Ciudadana de las Obras del Fondo de Infraestructura Social Municipal".

Las metas están establecidas en el Plan Municipal de Vivienda, así como en el Programa Presupuestario y el Sistema de Evaluación de Desempeño.

Los planes de trabajo se revisan anualmente, al igual que en cada ejercicio de priorización que se realiza durante el año, con el fin de ajustar los alcances de las metas.

B. De la orientación hacia resultados y esquemas de procesos de evaluación

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:
a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
c) Para definir acciones y actividades que contribuyen a mejorar su gestión y/o sus resultados.
d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Nivel	Criterios
1	• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas

Sí.

El programa ha sido sometido desde 2015, a distintos tipos de evaluaciones externas. Dichas evaluaciones son programadas en el Pla Anual de Evaluación que emite la Unidad de Planeación y Gestión.

Las evaluaciones se tienen que realizar de conformidad con los términos de referencia que emita la Unidad de Planeación y Gestión, de acuerdo a cada tipo de evaluación. Cuando la Unidad no emitía todavía sus propios términos de referencia, se utilizaban de manera supletoria los Términos de Referencia emitidos por el Consejo Nacional Para el Evaluación de la Política Social (CONEVAL).

Las observaciones y sugerencias emitidas por las instancias evaluadoras, no siempre han sido tomadas en cuenta por los responsables del programa. Así, se puede observar en las distintas evaluaciones realizadas en años anteriores, que hay sugerencias que persisten año con año, sin que se hayan solventado o se hayan hecho mejoras.

En la mayoría de las evaluaciones han participado los involucrados en los distintos procesos del programa, principalmente los responsables de la operación del programa en las direcciones de Desarrollo Social y de Obras Públicas.

No en todos los años se ha elaborado el documento Aspectos Susceptibles de Mejora, que es en donde se plasman los compromisos para realizar mejoras al programa.

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Nivel	Criterios
1	• Mas del 0 y hasta el 49% de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales

Se han realizado mejoras en diferentes aspectos del programa, las cuales se enlistan en el anexo No. Sin embargo, ninguno de los compromisos el Documento “Aspectos Susceptibles de Mejora” se ha atendido de manera integral, aun cuando se establecieron plazos para la solventación de las recomendaciones.

En general no ha habido un seguimiento del cumplimiento de los ASM, por lo que se requiere que al terminar la evaluación se retome de nuevo el proceso de difundir a las áreas los resultados de la misma, así como de establecer compromisos y responsables; al igual que plazos de revisión por parte de una

instancia ajena a los involucrados en el programa, como puede ser la Unidad de Planeación y Gestión del Ayuntamiento de Mérida.

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales que a la fecha se han implementado, provenientes de los mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

Los resultados establecidos en el programa presupuestal, se han logrado año con año; aunque como se señaló en la pregunta anterior, no ha sido por la implementación de las mejoras comprometidas en los ASM.

19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

Como se ha señalado anteriormente, no existe un proceso institucional de planeación en el que participen las dependencias involucradas. Se sigue definiendo la planeación de manera muy vertical y la participación de las instancias participantes es de realizar el trabajo que les corresponde. Parte de que no se atienda este aspecto, es que las evaluaciones se perciben como una formalidad que hay que cumplir y no se realiza una retroalimentación sistemática que involucre a los directivos que tienen injerencia en el programa.

Se adolece de un documento que integre la planeación del programa, desde el diagnóstico, los objetivos, las estrategias, los recursos necesarios, el cronograma, los sistemas de información y demás aspectos que se tienen de manera aislada en las diferentes entidades. Esta observación es la que se ha reiterado de manera más frecuente sin que se la haya dado una solución en ninguno de los gobiernos desde 2015, año en que se realizó la primera evaluación.

En lo que respecta a la definición de población potencial y objetivo, se siguen teniendo varias definiciones dependiendo del documento que se consulte. Hasta ahora no se han unificado los diferentes documentos. En cuanto a la cuantificación de la población potencial, se requiere un trabajo más profundo en cuanto a la detección geográfica de la población potencial.

La Matriz de Indicadores de Resultados es otro de los aspectos que se han observado desde la primera evaluación que se realizó, haciendo la observación de que los indicadores planteados no son pertinentes y se deben modificar para que se mida el desempeño del programa, de acuerdo a los resultados que se quieren lograr en cada nivel de la Matriz de Indicadores de Resultados.

Igualmente, en el tema de los sistemas de información, se ha recomendado de manera constante que se adquiera o se desarrolle un sistema integral en el que se tenga toda la información tanto de las solicitudes como de los beneficiarios, el avance de las obras, la información financiera del programa. El sistema de información debe permitir el acceso a las dependencias involucradas, cada una con sus respectivos permisos de acceso en lo que se considere pertinente. Las bases de datos y sistemas de información que se manejan son independientes en cada dependencia.

Otra de las observaciones frecuentes que no han sido atendidas, es la relacionada con el seguimiento de las observaciones emitidas en las evaluaciones externas, ya que no se dan a conocer a todas las partes involucradas, no existe un responsable del seguimiento y cumplimiento y tampoco se reporta el avance de los compromisos asumidos en los aspectos susceptibles de mejora.

20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

El programa llevas muchos años, a pesar de que han pasado varios gobiernos municipales, por lo que se considera que es un programa bastante maduro en su operación. Se sugiere realizar una evaluación de impacto, para conocer cuáles han sido los beneficios del programa a lo largo de los años, así como el seguimiento de los beneficiarios a lo largo del tiempo.

La evaluación debe medir la mejora en la calidad de vida de los beneficiarios, incluyendo aspectos como salud, educación, seguridad, patrimonio, entorno social y aspectos psicológicos de los integrantes de la familia.

C. De la generación de información

21. El Programa recolecta información acerca de:
a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.
b) Los tipos y montos de apoyos otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
c) Las características socioeconómicas de las personas que son beneficiarias
d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Nivel	Criterios
3	• El programa recolecta información acerca de tres de los aspectos establecidos

Sí.

La información con que se cuenta, puede servir para la elaboración de un análisis de la contribución del programa a las metas tanto estatales como sectoriales, ya que se registra información sobre las características de la vivienda; con lo que se contribuye a informar sobre las viviendas con carencias y rezagos.

El programa sí recolecta información socioeconómica, la cual es un insumo para la determinación de los beneficiarios del programa. La recolección de la información se realiza en el momento en que los solicitantes llenan la solicitud de apoyo al programa (Formato FDES/VIV 01 NR01). Adicionalmente, se realiza una visita en la que se hace una revisión técnica y se elabora el estudio socioeconómico (DES-APV-P.01-F.03)

No hay especificidad sobre la periodicidad de la recolecta de información. La información recolectada tiene que ver con los datos generales del solicitante, las características de la vivienda, el número de personas que habitan la vivienda y si habitan personas con discapacidad.

También se cuenta con la información de los beneficios que ha recibido cada beneficiario en el marco del programa, aunque éste no se identifique con una clave única.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:
a) Es oportuna.
b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
c) Está sistematizada.
d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Nivel	Criterios
4	• La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

Sí.

El programa recolecta información para captar las solicitudes, determinar las características socioeconómicas de los solicitantes, las características de sus viviendas, el avance de las obras que se

están ejecutando en favor de los beneficiarios y las acciones entregadas. Igualmente, se recaba información con los beneficiarios sobre su satisfacción respecto de las obras.

Anteriormente se contaba con una Contraloría Social en la Dirección de Desarrollo Social que era la encargada de darle seguimiento a las acciones entregadas, sin embargo, durante el presente gobierno se eliminó esa figura. El departamento de Apoyo a la Vivienda es el responsable de realizar la validación de los datos que se recolectan.

La información está sistematizada y permite medir los indicadores de Componentes y Actividades. Los avances de los indicadores se registran en el sistema de evaluación de desempeño de manera trimestral.

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

a) Incluye la definición de la población objetivo.
b) Especifica metas de cobertura anual.
c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Nivel	Criterios
4	• La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas

Sí.

Cómo se ha señalado en preguntas anteriores, la población objetivo está definida, aunque se requiere que se unifiquen las definiciones en los distintos documentos normativos. Se sigue adoleciendo de focalización completa de la población potencial y objetivo, aunque con los nuevos mecanismos de detección del Departamento de

En el Plan Municipal de Vivienda se establece el número de acciones que se proyectan realizar durante el periodo vigente del gobierno municipal, así como el número y tipo de acciones que se proyectan para cada año, lo cual se establece en el Programa Presupuestario.

La estrategia de cobertura es coherente, en cuanto a que primero estuvo focalizado en las Zonas de Atención Prioritaria (ZAP), como se señalaba en las reglas de operación, y una vez atendidas estas

zonas en su mayor parte, se procedió a atender solicitudes de otras áreas geográficas del municipio, aunque ya no fueran parte de las ZAP.

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

Sí.

El programa se basa en datos oficiales para realizar su investigación en campo sobre las familias que requieren apoyos del programa. Las fuentes primarias son los datos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL) y del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI). Estudios que se toman del Plan Municipal de Desarrollo y el Consejo de Planeación Municipal de Mérida (COPLADEM). También se toma en cuenta el Informe Anual sobre la situación de Pobreza y Rezago Social que publica la Secretaría del Bienestar.

La información de las viviendas con carencias se encuentra identificadas a nivel de Área Geográfica Estadística Básica (AGEB) y por localidad, pero no está por no se puede identificar por manzana con las herramientas con las que cuenta actualmente la Dependencia. Se puede identificar que hay un número determinado de viviendas en una AGEB o localidad, pero no se pueden ubicar puntualmente.

Básicamente, para la identificación de los beneficiarios, el departamento de apoyo a la vivienda lleva a cabo dos estrategias: 1) que las personas interesadas acudan a los puntos de trámite de las solicitudes, y 2) realizar recorridos de detección en las localidades cuando se promueve el programa.

25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

El Departamento de Apoyo a la Vivienda cuenta con la información de las acciones de vivienda en los últimos años del programa, aunque en los primeros años no se puede determinar el avance respecto a la población potencial, dado que no se tenía un estimado de la misma. Tampoco se cuenta con información desagregada en hombres y mujeres, pero las características de la población están registradas en los estudios socioeconómicos que se realizan al hacer el análisis de las solicitudes.

A continuación, se presentan el número de acciones de vivienda realizadas por año.

Tabla No. 1. Avance de las acciones de vivienda por año

TIPO DE OBRA	2018		2019		2020		2021		TOTALES	
	Acción	Benef	Acción	Benef	Acción	Benef	Acción	Benef	Acción	Benef
Construcción de Cocinas Ecológicas (IVEY)			199	700					199	700
Equipamiento de Estufas Ecológicas	370	1,562					553	2,217	923	3,779
Construcción de Cuarto para Baño	183	703	397	1,412	233	969	145	604	958	3,688
Construcción de Cuarto para Cocina	107	413	95	352	30	162	54	175	286	1,102
Construcción de Cuarto Dormitorio	247	1,052	428	1,934	287	1,406	170	794	1,132	5,186
Construcción de Piso Firme	26	121	76	342	177	784	84	329	363	1,576

Construcción de Techo Firme	54	235	153	711	347	1,563	196	803	750	3,312
Construcción de Tanque Séptico	27	129	132	492	41	178	32	123	232	922
Total	1,014	4,215	1,480	5,943	1,115	5,062	1,234	5,045	4,843	20,265

Fuente: Departamento de apoyo a la vivienda del Ayuntamiento de Mérida

V. OPERACIÓN

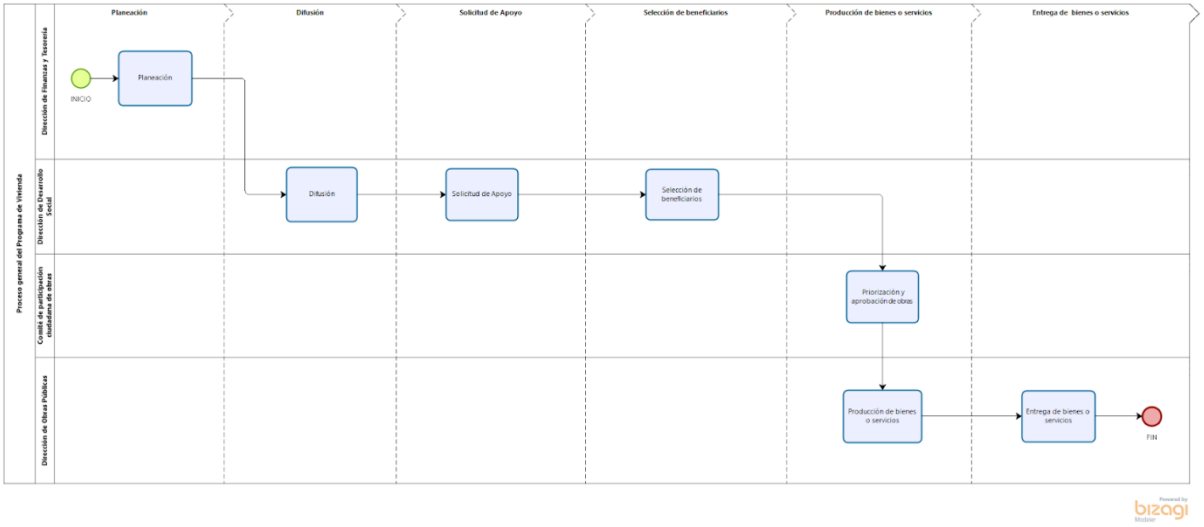
A. Análisis de los procesos establecidos en las Reglas de Operación o normatividad aplicable

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

Los procesos identificados en el programa para la entrega de los bienes y servicios, que en este caso son las acciones de vivienda para beneficiarios en condiciones de pobreza moderada, son los siguientes:

1. Planeación
2. Difusión
3. Solicitud de apoyos
4. Selección de beneficiarios
5. Producción de bienes
6. Entrega de apoyos
7. Seguimiento y monitoreo

A continuación, se presenta el proceso general del programa. (Mejora de Vivienda, 2021)


Proceso general del Programa de Vivienda
Planeación
Difusión
Solicitud de Apoyo
Selección de beneficiarios
Producción de bienes o servicios
Entrega de bienes o servicios
Dirección de Finanzas y Tesorería
Dirección de Desarrollo Social
Comité de participación ciudadana de obras
Dirección de Obras Públicas
INICIO
Planeación
Difusión
Solicitud de Apoyo
Selección de beneficiarios
Priorización y aprobación de obras
Producción de bienes o servicios
Entrega de bienes o servicios
FIN

Solicitud de apoyos

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales).

Nivel	Criterios
4	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes • Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos

Sí.

El programa se basa en la información del CONEVAL, el INEGI y la Secretaría del Bienestar, además de que en 2020 se empezó a realizar un levantamiento en campo para conocer contar con información actualizada de las personas que tienen carencias en sus viviendas.

Como ya se ha señalado, no se cuenta con toda la información de las viviendas y sus tipos de carencias, ni su ubicación exacta, dado la dinámica que presenta el problema en el municipio.

A través del estudio socioeconómico que elaboran a los solicitantes, se obtiene información de las características de los solicitantes. La recolección de la información se realiza en el momento en que los solicitantes llenan la solicitud de apoyo al programa (Formato FDES/VIV 01 NR01). Adicionalmente, se realiza una visita en la que se hace una revisión técnica y se elabora el estudio socioeconómico (DES-APV-P.01-F.03) .

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:
a) Corresponden a las características de la población objetivo.
b) Existen formatos definidos
c) Están disponibles para la población objetivo
d) Están apegados al documento normativo del programa.

Nivel	Criterios
4	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes • Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos

Sí.

El procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo está descrito en el documento denominado "Procedimiento para atender las solicitudes del programa de mejora de vivienda". (Desarrollo Social, 2021)

En este procedimiento se establecen las características de la población beneficiaria, así como su la priorización dependiendo de las características que presente. El documento incluye una serie de formatos por medio de los cuales se recaba la información de los solicitantes:

1. F-DES/MEV-01. Cédula resumen
2. F-DES/MEV-02. Solicitud de inscripción al Plan Municipal de Vivienda
3. F-DES/MEV-03. Carta compromiso del beneficiario
4. F-DES/MEV-04.Cédula de identificación y verificación de la vivienda
5. F-DES/MEV-05. Notificación de visita
6. F-DES/MEV-06. Constancia de recolección de información.

Para la población objetivo, el procedimiento, los requisitos y el formato (cédula resumen), se encuentran disponibles en el Departamento de Apoyo a la vivienda y en la siguiente página: https://isla.merida.gob.mx/serviciosinternet/tramites/detalle/87

Los documentos señalados están apegados a los documentos normativos del programa.

29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:
a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
c) Están sistematizados.
d) Están difundidos públicamente

Nivel	Criterios
4	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes • Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos

Sí.

Como se señaló en la pregunta 28, el procedimiento cuenta con formatos que permiten dar rastreabilidad a las solicitudes, las cuales se ingresan a un sistema de información (Master) que maneja el Departamento de Apoyo a la Vivienda.

La información que contienen los formatos está elaborada de acuerdo para identificar las características de la población objetivo. Los formatos son para el uso del Departamento de Apoyo a la Vivienda, que es la instancia que recibe las solicitudes y las gestiona ante el comité de obra, para el dictamen correspondiente.

La información para la realización de las solicitudes se encuentra accesibles al público en la siguiente dirección electrónica: https://isla.merida.gob.mx/serviciosinternet/tramites/detalle/87

No todo el mecanismo de las solicitudes se encuentra sistematizado. Algunas solicitudes se pueden hacer en línea, pero otras se hacen de manera física en el Departamento de Apoyo a la Vivienda.

30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
c) Están sistematizados.
d) Están difundidos públicamente

Nivel	Criterios
4	• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas

Sí.

Respuesta: Sí

La elegibilidad de los beneficiarios se encuentra establecida las "Políticas para otorgar Apoyos del Departamento de Vivienda". En ellas se establece una tabla con criterios de elegibilidad que sirve de base al Comité de Participación Ciudadana de la Obras del Fondo de Infraestructura Social" para la determinación de los beneficiarios.

Los criterios están estandarizados en cuanto a que son los que le sirven a todas las instancias para la elección de los beneficiarios durante todo el proceso.

Están sistematizados porque se encuentran en una base de datos en los que se ingresa el cumplimiento de los criterios de cada solicitud realizada.

Los criterios no están difundidos públicamente, se usan de manera interna por parte del Departamento de Apoyo a la Vivienda y para las demás instancias municipales que tienen que ver con la decisión del otorgamiento de apoyos.

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:
a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
c) Están sistematizados.
d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

Nivel	Criterios
4	• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas

Sí.

La elegibilidad de los beneficiarios se encuentra establecida las "Políticas para otorgar Apoyos del Departamento de Vivienda". En ellas se establece una tabla con criterios de elegibilidad que sirve de base al Comité de Participación Ciudadana de la Obras del Fondo de Infraestructura Social" para la determinación de los beneficiarios.

Los criterios están estandarizados en cuanto a que son los que les sirven a todas las instancias para la elección de los beneficiarios durante todo el proceso.

Están sistematizados porque se encuentran en una base de datos en los que se ingresa el cumplimiento de los criterios de cada solicitud realizada.

Los criterios no están difundidos públicamente, se usan de manera interna por parte del departamento de Apoyo a la Vivienda y para las demás instancias municipales que tienen que ver con la decisión del otorgamiento de apoyos.

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:
a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
b) Están sistematizados
c) Están difundidos públicamente
d) Están apegados al documento normativo del programa

Nivel	Criterios
4	• Los procedimientos para otorgar los apoyos tienen todas las características establecidas

Respuesta: No

La entrega de apoyos está enunciada en las "Políticas para otorgar Apoyos del Departamento de Mejora de Vivienda" en el numeral 6.11 (Desarrollo Social, 2021). En estos procedimientos que solo tiene dos fracciones, solo se menciona que el acto se hará en una sola entrega y en el sitio del proyecto. El procedimiento no especifica las características de la entrega como tiempos, formatos, protocolos, etc.

El procedimiento lo lleva a cabo la Dirección de Desarrollo Social a través del Departamento de Apoyo a la Vivienda y se cuenta con una base de datos en la que se registra el estatus de los beneficiarios, sin embargo, no es información que se comparta con otras dependencias involucradas como la Dirección de Obras Públicas.

Los procedimientos de entrega no están disponibles al público y no se encontraron evidencias documentales en las que se manifiesten su apego a la normatividad del programa.

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:
a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
c) Están sistematizados.
d) Son conocidos por operadores del programa.

Nivel	Criterios
3	• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

Sí.

En el documento "Políticas para otorgar apoyos del departamento mejora de vivienda", se establecen de manera muy breve las disposiciones para entregar los apoyos, en lo que respecta a la Dirección de Desarrollo Social. También existen disposiciones de entrega de las obras terminadas por parte de la Dirección de Obras Públicas, las cuales están contenidas en el "Procedimiento para construir y rehabilitar la obra civil e infraestructura del municipio".

Es la dirección de Obras Públicas quien supervisa que las obras contratadas a terceros, por medio de licitación, se hacen conforme a lo estipulado en las especificaciones y hace la entrega de las obras de vivienda a los beneficiarios.

El procedimiento está estandarizado y sistematizado, así como también es de conocimiento de todos los que operan esta fase del programa; sin embargo no es del conocimiento de las demás dependencias municipales que participan en él.

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:
a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
b) Están sistematizados.
c) Están difundidos públicamente.
d) Están apegados al documento normativo del programa.

Nivel	Criterios
3	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas

Sí.

La ejecución de las obras y acciones de vivienda están normadas por los siguientes procedimientos elaborados por la Dirección de Obras Públicas:

a) Procedimiento para elaborar proyectos
b) Procedimiento para conciliar proyectos
c) Procedimiento para adjudicar contratos de obra pública
d) Procedimiento para evaluar propuestas técnicas
e) Procedimiento para evaluar el presupuesto ejecutivo para contratación
f) Procedimiento para construir y rehabilitar la obra civil e infraestructura en el municipio

Estos procedimientos estás estadarizados y sistematizados, aunque no está difundidos públicamente, son documentos que sirven para regular el funcionamiento de las áreas administrativas involucradas en la operación del programa.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:
a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
c) Están sistematizados.
d) Son conocidos por operadores del programa.

Nivel	Criterios
4	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas

Sí.

Como se mencionó en la respuesta de la pregunta 34, la normatividad para la ejecución de las acciones de vivienda está reguladas por la Dirección de Obras Públicas del Municipio, específicamente por el "Procedimiento para construir y rehabilitar la obra civil e infraestructura del municipio".

Igualmente, se les da seguimiento a las acciones de vivienda a través del "Procedimiento para identificar la obra pública en el sistema GYCOA", hasta la terminación de las mismas.

Estos dos procedimientos son conocidos por los operadores del programa.

B. Mejora y simplificación regulatoria

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

Los cambios sustantivos que se realizaron al programa el año en 2020, se enlistan a continuación:

1. Cambios en los Formatos F1, F2, F3 y F4 con el fin de que sean más entendibles y de fácil llenado.
2. Emisión de un nuevo formato, F6 para Recolección de Información Socio económica
3. Modificación al Master 2019 y 2020
4. Atención a la demanda ciudadana
5. Modificaciones a las políticas, en las que, entre otras cosas, se precisa la población objetivo, se modifican requisitos para la acreditación del estado civil, se establecen condiciones de

construcción, se adicionan causales de cancelación del apoyo y se modifica el procedimiento para apoyos adicionales.

6. Implementación de mesas de atención
7. Integración de padrón de beneficiarios
8. Estrategia de focalización
9. Atención prioritaria a Zonas de Atención Prioritaria (ZAP's)
10. Elaboración de un sistema de indicadores
11. Revisión en el Sistema de Información Geográfica (SIG) y en el padrón para evitar duplicidad de apoyos a los beneficiarios
12. Inclusión de un clausulado de excepciones en casos de emergencias
13. Mejora en el programa de capacitación a los operadores sociales del programa, así como entrega de documentación básica
14. Incremento en la procedencia de las solicitudes
15. Mejora en la logística de asignación de vehículos al personal operativo
16. Implementación de un sistema de atención al solicitante mediante cita.
17. Implementación de un esquema de evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa.

Organización y gestión

37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

El programa de Apoyo a la Vivienda, usa tanto recursos que derivan del Fondo de Infraestructura Social Municipal como fondos municipales propios. La dependencia responsable de recibir y transferir los recursos a las instancias ejecutoras es la Dirección de Tesorería y Finanzas Municipales. Para la realización de las transferencias existe una normativa denominada "Procedimiento para la realización de transferencias presupuestales" que se utiliza para el pago de las empresas que realizan las acciones de vivienda asignadas por el procedimiento correspondiente. La Dirección de Obras Públicas, que es la dependencia responsable de la ejecución de las acciones de vivienda, reporta que no existen problemas para la transferencia de los recursos.

En donde se presentan algunos problemas para que el ejercicio de los recursos se realice de manera más eficiente, es en el proceso de priorización de las obras, ya que se deben autorizar por el "Comité de Participación Ciudadana de las Obras del Fondo de Infraestructura Social Municipal" y luego la priorización de las obras debe ser autorizada por el cabildo. Todas las gestiones que se tienen que

hacer desde la convocatoria hasta la asignación de las obras a las empresas a las que se les asignan las mismas, se llevan varios meses. Se han realizado modificaciones informales que nos e han documentados, con el fin de disminuir los tiempos en el proceso de priorización, así como mantener una comunicación constante entre las dependencias involucradas principalmente, como las direcciones de Desarrollo Social y Obras Públicas.

C. Eficiencia y economía operativa del programa

Registro de operaciones programáticas y presupuestales

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:
a) Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Nivel	Criterios
4	El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Sí.

El programa clasifica los gastos de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Ley de Contabilidad Gubernamental. En el anexo 11 se desglosan los gastos del programa.

Economía

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

El programa opera con recursos del Ramo 33 y con recursos propios. El monto de los recursos propios fue de $2'207,569.00; en tanto que el monto aportado por el Fondo fue de $102'402,492.00. por lo tanto, el porcentaje de los recursos propios fue de 2.29% y el porcentaje de lo cubierto por el fondo fue de 97.71%.

D. Sistematización de la información

40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:
a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Nivel	Criterios
2	• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen dos de las características establecidas

Sí.

Las aplicaciones informáticas que se utilizan para el control y seguimiento de las operaciones del programa son las siguientes:

MASTER. Es el sistema de información propio de la Dirección de Desarrollo Social, en el que se registran y gestionan las solicitudes de apoyo a la vivienda. Para este sistema no existe un manual del usuario.

(GYCOA). Es el Sistema para Control de Obra y Acción, que sirve para darle seguimiento a las obras y servicios que entrega el Ayuntamiento de Mérida a través de las diversas dependencias. El sistema se divide en dos módulos: el módulo de Desarrollo Social y el Módulo de Obras Públicas. El sistema

permite darle un seguimiento puntual en cada fase del proceso de la producción y entrega de los bienes o servicios. Este sistema está documentado en el “Manual de Usuario del GYCOA. Gestión de Control de Obra y Acción” (Subdirección de Información Municipal, 2021), emitido por la Subdirección de Sistemas de Información Municipal dependiente de la Dirección de Tecnologías de Información.

Las aplicaciones informáticas no están integradas para que la información se contenga en una sola base de datos; igualmente no se establecen periodos para su actualización ni la revisión de los valores de las variables.

F. Rendición de cuentas y transparencia

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Propósito y Fin) de la MIR respecto a sus metas?

El avance de los indicadores en el periodo evaluado fue de la siguiente manera:

Para el indicador de Fin, no se reporta en el sistema el avance para este indicador

Para el indicador de Propósito, el avance que se reportó fue del 100.33% (1204 solicitudes atendidas, respecto a las 1200 establecidas como meta). Lo cual hace concluir que el programa está siendo eficaz en el alcance de sus metas.

42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, en la página electrónica.

b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.

c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a los establecido en la normatividad aplicable.

d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que esta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Nivel	Criterios
4	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas

Sí.

No existen reglas de operación del programa de Mejora de vivienda, se basan en las "Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social" (Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), 2021)

No se realiza un monitoreo o seguimiento de los beneficiarios seleccionados, únicamente se lleva el monitoreo y control del ingreso y selección de beneficiarios los cuales fueron seleccionados para recibir el apoyo del programa. En la página electrónica: http://www.merida.gob.mx/municipio/portal/finanzas/contenido/priorizaciones.phpx se presentan los resultados de los beneficiarios y obras a realizar del Fondo de Infraestructura Social Municipal, entre los cuales se incluyen los beneficiarios del programa de “Mejora de Espacios de Vivienda en Hogares del Municipio de Mérida y sus Comisarías”.

El procedimiento para recibir y dar trámite a solicitudes, es el mismo trámite que se hace a través de la plataforma Nacional de transparencia y de la unidad de transparencia municipal: https://infomex.transparenciayucatan.org.mx/InfomexYucatan/ o por correo electrónico a transparencia@merida.gob.mx o bien, al de mariana.cervera.com.mx. De igual modo se propicia la participación ciudadana a través de la creación de un Comité de Participación Ciudadana, como parte esencial del programa.

VI. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:
a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
c) Los resultados que arrojan son representativos.

Nivel	Criterios
4	• Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen todas las características atendidas

Sí

A lo largo de su operación, el programa ha tenido diferentes formas de medir el grado de satisfacción de los beneficiarios, ya sea a través de las encuestas realizadas en el marco de las evaluaciones externas, o por medio de las encuestas realizadas por el propio Departamento de Apoyo a la Vivienda, quien las empezó a implementar a raíz de las recomendaciones plasmadas en los aspectos susceptibles de mejora.

En la mayor parte de las ocasiones en que se ha medido la satisfacción del usuario, las encuestas se han realizado por personal ajeno al Ayuntamiento de Mérida, seleccionando una muestra los beneficiarios de la base de datos con que cuenta el Departamento de Apoyo a la Vivienda de la Dirección de Desarrollo Social. La muestra seleccionada en los años en que se ha aplicado la encuesta, ha sido representativa de los beneficiarios del periodo evaluado

VII. MEDICIÓN DE RESULTADOS

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?
a) Con indicadores de la MIR.
b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Este programa colabora en el Fin de “Desarrollar las condiciones que permitan a todos las personas que se encuentren en el territorio municipal, disfrutar plenamente de sus derechos y su dignidad”. En

la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), el Fin tiene varios indicadores que se obtienen de instituciones nacionales como el Instituto de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), el Consejo Nacional de Población (CONAPO), el Instituto de Salud para el Bienestar, la Secretaría de Salud y el Consejo Nacional del Deporte (CONADE). De los indicadores que se establecen, los dos que permiten medir el impacto del programa en la población son: 1) el índice de pobreza en el municipio, y 2) la tasa de habitantes con vivienda en el municipio. Adicionalmente, se revisa el "Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social" que publica la Secretaría del Bienestar del Gobierno Federal, en el que se establece la "carencia por acceso a calidad y espacios de la vivienda".

El Propósito está definido de la siguiente manera: "las familias de escasos recursos el municipio disminuyen su índice de pobreza". El indicador establecido para este propósito es "porcentaje de solicitudes atendidas en situación de pobreza patrimonial en las diferentes zonas de atención". Para la obtención de la información de este indicador, la MIR señala que se consultan las siguientes fuentes: INEGI, CONEAL, CONAPO, Secretaría del Bienestar.

Se considera que el indicador de fin debe ser uno solo y no se deben incluir muchos indicadores. En tanto que el indicador de propósito no tiene relación con el mismo, o sea, no mide la disminución de pobreza en el municipio, solo mide el porcentaje de personas atendidas respecto a las que solicitaron el apoyo.

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Nivel	Criterios
2	• Hay resultados positivos a nivel de Fin o de Propósito

Sí

Como se establece en la MIR, los indicadores de Fin son varios, además de que las fuentes de los indicadores son externas, por lo que se depende de la periodicidad de las mediciones de tales fuentes.

En el caso de los indicadores de Fin, no se han publicado a nivel municipal los datos de pobreza obtenidos en el Censo 2020 del INEGI, por lo que no se puede afirmar que el programa haya dado resultados positivos.

Respecto a los indicadores que se proponen para el Propósito, los resultados han sido positivos dado que las Reglas de Operación se han modificado para ampliar las zonas de cobertura, toda vez que en

las llamadas Zonas de Atención Prioritarias, que son las que presentan mayor rezago, ya no hay muchas viviendas para la aplicación del programa. Sin embargo, al igual que en el caso del indicador de Fin, el "número de incidencias de pobreza patrimonial" no se ha actualizado con los datos del Censo de Población y Vivienda de 2020, por lo que no hay una cuantificación de los resultados del programa.

46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:
a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

Nivel	Criterios
3	• El programa cuenta con evaluación (es) externas que no son de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene (n) tres de las características establecidas

Sí.

El programa cuenta con diferentes tipos de evaluaciones externas (diseño, consistencia y resultados, de procesos), las cuales se han realizado en los últimos años. Por las características de las evaluaciones realizadas, no se compara la situación de los beneficiarios antes y después de la intervención del programa.

La metodología, permite a través de las visitas de campo y de las entrevistas con los beneficiarios seleccionados en la muestra, identificar las condiciones de vida actuales y las condiciones de vivienda que tenían antes de recibir los beneficios del programa y que reportaron en la solicitud de apoyo (Evaluación de consistencia de Resultados 2015 y Evaluación Específica de Desempeño 2017).

En cuanto a la revisión del cumplimiento de los indicadores de Fin y Propósito, la metodología de las evaluaciones no permite determinar si el programa está alcanzando las metas propuestas de Fin, pero sí de Propósito a través de los reportes documentados del Departamento de Apoyos a la Vivienda.

La metodología utilizada para las encuestas realizadas, garantiza que la muestra es representativa de todos los beneficiarios del programa en el periodo evaluado.

47. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Propósito con el Fin y/o el Propósito del Programa ¿Cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Los hallazgos más importantes en las evaluaciones realizadas en los últimos años son los siguientes:

1. El proceso de planeación no se lleva a cabo con una metodología que contemple todos los aspectos del problema, así como su atención de manera integral y focalizada en la población objetivo
2. No se cuenta con un padrón o censo de la población potencial y se trabaja mayormente, con base a las solicitudes que hacen los solicitantes.
3. Se requiere integralidad en los procesos del programa, porque a pesar de que hay un buen entendimiento y comunicación entre las áreas, se requiere que el programa tenga una sólo dirección y que todos los involucrados conozcan los procesos y procedimientos de cada fase del proceso del programa.
4. Se requiere un sistema de información integrado en el que se contemple toda la información del programa, ya que actualmente la información se encuentra en al menos dos sistemas (Master y GYCOA).
5. Se eliminó la oficina de la Contraloría Social de la Dirección de Desarrollo Social, que era una instancia importante para canalizar las quejas y reportes acerca del programa, y de verificar que se cumplieran las acciones comprometidas.
6. El proceso de priorización, en el que participan varias instancias y los consejos comunitarios, garantiza que las acciones que se realizan sean para beneficio de los ciudadanos que en realidad lo necesitan. Aunque se puede realizar de manera más eficiente para que no se atrasen las obras.
7. Hay una dependencia total de los recursos que provienen del Fondo de Infraestructura Social Municipal, lo que representa un alto riesgo para la permanencia del programa.

48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:
I. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.

II. Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

El Departamento de Apoyo a la Vivienda, ha hecho una revisión de varios documentos, tanto nacionales como internacionales, de programas similares que se han aplicado en otras ciudades. El departamento de Apoyo a la Vivienda elaboró un cuadro comparativo de las características de los programas recabados, pero no hay un análisis de los resultados y los impactos de los programas en donde fueron aplicados.

49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

Como se señala en la pregunta anterior, el Departamento de Apoyo a la Vivienda cuenta con documentos de programas similares y elaboró un cuadro comparativo de las características del programa, sin embargo solo se establecen las características de los programas, pero no se realizaron análisis de los resultados que han arrojado cada programa.

50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:
a) Se compara un grupo de beneficiarios de características similares

b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

El programa no cuenta con evaluaciones de impacto.

51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

No se han realizado evaluaciones de impacto al programa.

VALORACIÓN FINAL DEL PROGRAMA

Nombre del programa: Programa de Mejora de Espacios de Vivienda en Hogares del Municipo de Mérida y sus Comisarías
Modalidad:
Dependencia: Dirección de Desarrollo Social
Unidad responsable: Dirección de Desarrollo Social
Tipo de evaluación: De consistencia y resultados
Año de evaluación: 2020

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	2.6	Falta hacer una planeación integral que involucre todos los elementos de planeación
Planeación y orientación a resultados	2.5	Se requieren redefinir algunos aspectos de la MIR
Cobertura y focalización	3	Se requiere ser más proactivo en la localización de la población potencial
Operación	2.7	Una mayor integración de todos los documentos y sistemas de información de las dependencias que operan
Percepción de la población atendida	4	Ya se implantó un sistema de retroalimentación, se requiere sistematizarlo
Resultados	1.5	Cuenta con un sistema de evaluación de desempeño del programa, pero se adolece de algunos aspectos como que no se registra el avance del Fin y no se realizan evaluaciones de impacto
Valoración final	**3.26**	

ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y debilidad/oportunidad y amenaza	Recomendación
Diseño	F.1 El problema está suficientemente definido	Socializar el problema con las instancias involucradas, además de actualizar las causas raíz.
Medición de resultados	F. 2 Las intervenciones del programa han logrado impactar en el problema	Realizar evauaciones de impacto para conocer los beneficios y/o efectos no deseados del programa
Diseño	F.3 La alineación de facto con los programas nacionales y sectoriales, permite sumar esfuerzos para abatir el problema	Elaborar un documento en el que explícitamente se establezca la alineación y elaborar estrategias para hacer sinergias con las demás instancias que trabajan el tema.
Diseño	F.4 La población potencial, está completamente cuantificada.	Se depende completamente de la información del INEGI o de CONAPO, por lo que se deben establecer estrategias para obtener la información con recursos propios, de manera más periódica.
Operación	F.5 Existe una comunicación fluida entre las distintas áreas que participan en la operación del programa	Sistematizar e institucionalizar a través de políticas y procedimientos, así como sistemas de información, los procesos de interacción entre las diversas depedencias.
Operación	F.6 El programa tiene un marco normativo estable y coherente, que permite operar el programa a pesar de los cambios de gobierno municipal	Elaborar un documento (manual) en el que se integre toda la docuementación del programa y que esté disponible para todos las dependencias involucradas.
Medicón de avances	F.7 Existe un marco para la evaluación de los avances del programa, así como del desempeño general del programa	Aprovechar las evaluaciones que se han realizado para difundir los resultados entre los involucrados
Operación	F.8 La mayoría de los procesos del programa están estandarizados	Identificar los procesos que faltan por estandarizar, como los procesos de planeación y de difusión
Operación	F.9 La normatividad garantiza que las solicitudes son procesadas con transparencia y legalidad.	Establecer canales de información y de comunicación para que el solicitante pueda darle seguimiento a su trámite
Planeación	O.1 Continuidad del gobierno actual para otro periodo	Adelantar la fase de planeación de metas del gobierno municipal

Planeación	O.2 Los gobiernos estatal y municipal son del mismo partido, por lo que habrá continuidad de los proyectos	Establecer planes conjuntos para eficientar los recursos en la atención del problema
Operación	O.3 Mayor participación ciudadana en los problemas municipales	Incrementar la participación de los consejos municipales y otros organismos ciudadanos en la detección, difusión e incluso recpeción de las solicitudes
Diseño	D.1 La población potencial no está localizada en su totalidad, ni existen mecanismo para actualizar la información al respecto.	Establecer e implementar estrategias para identificar a la población potencial de manera periódica.
Planeación	D.2 Falta de un documento integrador de todo el programa	Elaborar el documento rectro del programa, en el que se integren todos los aspectos y todas las dependencias
Diseño	D.3 Se requiere una investigación de campo más profunda para analizar las causas del problema, así como las zonas geográficas que presentan con mayor incidencia el problema	Actualizar las causas del problema, haciendo un censo de los potenciales beneficiarios
Diseño	D.4 Falta la alineación formal de los objetivos del programa con los objetivos nacionales, estatales y sectoriales.	En el documento integrador del programa, incluir la alineación a los objetivos de desarrollo sostenible, nacionales y estatales
Operación	D.5 se requiere la estandarización y sistematización de la actualización de los padrones de beneficiarios	Establecer procedimientos para que lospadrones sean actualizados, veraces y seguros
Planeación	D.6 La matriz de indicadores de resultados requiere una revisión y actualización, así como la modificación de algunos aspectos como el indicador de propósito	Realizar un ejercicio de revisión y actualización de le Matriz de indicadore, ya que presenta inconsistencias en su resumen narrativo
Planeación	D.7 No existe un plan estratégico integral, algo que ya se ha mencionado en anteriores evaluaciones	Elaborar un plan estratégico con todos los actores políticos, sociales y operativos involucrados
Planeación	D.8 Se depende completamente del monto de los recursos del Fondo para el establecimiento de metas.	Establecer alternativas de recursos para atender el problema, independientemente de los recursos de la Federación
Planeación y orientación a resultados	D.9 Las evaluaciones externas no son tomadas en cuenta de manera sistemática; ya que hay ocasiones en que sí se dan a conocer a las	Cumplir las disposiciones que se establecen en el Plan de Evaluación Anual al respecto de las formalidades

	áreas que participan en el programa y en otras ocasiones no.	de la entrega y presentación de los resultados de las evaluaciones.
Planeación y orientación a resultados	D.10 No se le da seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora	Establecer un mecanismo por medio del cual se le de seguimiento a los compromisos establecidos en los aspectos susceptibles de mejora.
Planeación y orientación a resultados	D11. No se han realizado evaluaciones de impacto para conocer los beneficios o los resultados no deseados del programa.	Programar una evaluación de impacto para los siguientes años.
Operación	A.1 Dependencia completa de los recursos del Fondo federal	Establecer fondos alternativos municipales para la atención delproblema, aunque las metas sean más modestas.
Operación	A.2 Continuidad de la emergencia sanitaria	Establecer e implementar protocolos de operación seguros, así como capacitar a todo el personal operativo
Operación	A.3 Disminución de las solicitudes de apoyo por la emergencia sanitaria	Fortalecer las estrategias proactivas de localixación de posibles beneficiarios

COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS

La evaluación de consistencia y resultados efectuada previamente fue en el año 2015,

FICHA TÉCNICA

Nombre de la instancia evaluadora: Capital Intelectual y Desarrollo Humano, SCP
Nombre del coordinador de la evaluación: Q.I. Raúl Arceo Alonzo, M.A.
Nombres de los principales colaboradores: Ing. Yuzmarg Basto Pedré
Nombre de la unidad responsable de dar seguimiento a la evaluación: Dirección de Desarrollo Social
Nombre del Titular de la Unidad Administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación: Lic. José Luis Rodríguez Semerena
Forma de contratación de la instancia evaluadora: Prestación de servicios profesionales
Costo total de la evaluación: $120,000.00
Fuente de financiamiento: Recursos municipales propios.

ANEXOS

1. Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo

Como se señala en las secciones relativas a este aspecto del programa, la cuantificación de la población potencial se obtiene de los datos del Censo del INEGI, lo que hace que la periodicidad de la actualización sea de 5 años, que es el tiempo que tarda el INEGI en realizar sus censos y sus conteos de población.

Para la estimación de la población objetivo que se va a atender en el periodo de gobierno y cada año, no hay una metodología establecida, y la estimación se basa en las estadísticas históricas de las acciones, el monto de los recursos del Fondo y los precios unitarios de las acciones.

2. Procedimiento para la actualización de la base de datos de los beneficiarios.

No existe un procedimiento formalizado para la actualización de la base de datos de los beneficiarios.

3. Matriz para Indicadores de Resultados

MATRIZ DE INDICADORES			
Resumen	**Indicador**	**Medios de verificación**	**Supuestos**
FIN			
Procurar la distribución de manera adecuada de los recursos del municipio, con la finalidad de lograr una igualdad y equidad que pueda garantizar el desarrollo integral de los habitantes del municipio, atendiendo la accesibilidad universal, sustentabilidad, movilidad urbana, innovación y tradición, para que sean transversales en cada una de las acciones que fomenten su desarrollo de manera equitativa y solidaria.	Porcentaje de población en situación de pobreza en el municipio	INEGI, CONAPO	Que la población cuente con mejores condiciones de vivienda, alimentación e infraestructura básica
PROPÓSITO			
Las familias de escasos recursos del Municipio de Mérida, disminuyen su índice de pobreza	Porcentaje de incidencias de pobreza patrimonial en las diferentes zonas de atención	INEGI, CONEVAL	Mejorar las condiciones de vivienda de los hogares, mediante el apoyo otorgado
COMPONENTES			
Acciones de vivienda entregadas a los habitantes de bajos recursos económicos	Porcentaje de acciones de vivienda (solicitudes dictaminadas)	Registro de solicitudes del sistema	Las viviendas de los ciudadanos beneficiados son mejoradas
ACTIVIDADES			
Administración del padrón de solicitudes	Número de acciones de vivienda priorizadas	Registro de solicitudes del sistema	Conocer las condiciones de vivienda de los ciudadanos que acuden al departamento de apoyo a la vivienda. Identificar y atender las necesidades de los ciudadanos lo más pronto posible.

4. Indicadores

Nivel de objetivo	Nombre	Método de calculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad medida	Frec. Medic.	Línea base	Meta	Comportamiento del indicador
Fin	Porcentaje de población en situación de pobreza en el municipio	ND											
Propósito	Porcentaje de solicitudes atendidas de personas en situación de pobreza patrimonial en las diferentes zonas de atención	(A/B) x 100	Si	No	Sí	Si	No	Sí	No	Sí	No	Sí	Ascendente
Componente	Porcentaje de ciudadanos beneficiados con acciones de vivienda	(A/B) x 100	No	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad	No. de acciones de vivienda gestionadas	Número	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente

Fuente: Unidad de Planeación y Gestión del Ayuntamiento de Mérida

5. Metas del programa

Nombre del programa: Programa de Mejora de Espacios de Vivienda en Hogares del Municipo de Mérida y sus Comisarías
Dependencia: Dirección de Desarrollo Social
Unidad responsable: Dirección de Desarrollo Social
Tipo de evaluación: De consistencia y resultados
Año de evaluación: 2020

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Mejora
Fin	Porcentaje de población en situación de pobreza en el municipio	**ND**	**ND**	No son datos que estén en el control de programa mejorar					
Propósito	Porcentaje de solicitudes atendidas de personas en situación de pobreza patrimonial en las diferentes zonas de atención	1200	Unidades	No coincide el nombre del indicador con la unidad de medida	No	No se refiere a un universo total con el cual comparar el avance	Sí	Es mas o menos lo que se viene haciendo históricamente	Modificar la meta en razón de porcentajes de avance, no de números de acciones
Componente	Porcentaje de ciudadanos beneficiados con acciones de vivienda	5000	Unidades	No coincide el nombre del indicador con la unidad de medida	Sí	Con relación a años anteriores, la meta es retadora	Sí	Es mas o menos lo que se viene haciendo históricamente	El porcentaje debe ser en relación a la meta establecida
Actividad	Número de acciones de vivienda gestionadas	1200	Unidades	Es la acción básica de medida.	Sí	Con referencia a años anteriores, es retadora	Sí	Es mas o menos lo que se viene haciendo históricamente	Se requieren otras actividades para la consecución del componente

Fuente: Dirección de Desarrollo Social del Ayuntamiento de Mérida

6. Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno

Nombre del programa	Dependencia/ entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa?	¿Se complementa con el programa?	Justificación
Apoyo a la vivienda	Instituto de Vivienda del Estado de Yucatán	Mejorar las condiciones habitacionales de los hogares mexicanos por debajo de la línea de bienestar y con carencia por calidad y espacios de la vivienda, conla finalidad de reducir el rezago habitacional de los hogares mexicanos	Personas con discapacidad	Acciones de vivienda	Estado de Yucatán	IVEY	Sí	Sí	Se dirigen a pobación objetivo que no atiende preferentemente el programa, pero que etsá incluido siempre y cuando cumpla con los requisitos
Apoyo a la vivienda	Fondo Nacional de Habitaciones Populares		Hogares mexicanos en localidades urbanas y rurales con ingresos por debajo de la línea de bienestar y con carencia por calidad y espacios de la vivienda	A partir de 48 y hasta 53 mil pesos para edificar vivienda básica De 15 a 20 mil pesos para ampliación De 10 a 15 mil pesos para mejorar vivienda	Todo el país	Fonhapo	Sí	Sí	Se enfoca en población objetivo semejante, con acciones semejantes.
Programa emergente de vivienda	Comisión Nacional de Vivienda		Jefas de hogar, población indígena, adultos mayores, personas con discapacidad, con ingresos	Créditos para ampliación y mejora de vivienda	Todo el país	CONAVI	Sí	Sí	Se enfoca en población objetivo semejante, con acciones semejantes

			individuales menores a $6,777 o con ingresos por hogar menores a $12,700 mensuales						

Fuente: IVEY, FONHAPO; CONAVI

7. Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

Nombre del programa: Programa de Mejora de Espacios de Vivienda en Hogares del Municipio de Mérida y sus Comisarías
Dependencia: Dirección de Desarrollo Social
Unidad responsable: Dirección de Desarrollo Social
Tipo de evaluación: De consistencia y resultados
Año de evaluación: 2020

No. Acción	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área Responsable
1	Mejora en los procedimientos de los trámites	Cambios en los Formatos F1, F2, F3 y F4 con el fin de que sean más entendibles y de fácil llenado.	Depto. Apoyo a la vivienda
2	Mejora en los procedimientos de los trámites	Cambios en los Formatos F1, F2, F3 y F4 con el fin de que sean más entendibles y de fácil llenado	Depto. Apoyo a la vivienda
3	Mejora en los procedimientos de los trámites	Emisión de un nuevo formato, F6 para Recolección de Información Socio económica	Depto. Apoyo a la vivienda
4	Mejora en los sistemas de información	Modificación al Master 2019 y 2020	Depto. Apoyo a la vivienda
5	Mejora en la focalización de la población objetivo	Atención a la demanda ciudadana	Depto. Apoyo a la vivienda
6	Mejora en la normatidad del programa	Modificaciones a las políticas, en las que, entre otras cosas, se precisa la población objetivo, se modifican requisitos para la acreditación del estado civil, se establecen condiciones de construcción, se adicionan causales de cancelación del apoyo y se modifica el procedimiento para apoyos adicionales. Implementación de mesas de atención	Depto. Apoyo a la vivienda
7	Mejora en los sistemas de información	Integración de padrón de beneficiarios	Depto. Apoyo a la vivienda

8	Implementación de estrategias para focalizar la población objetivo	Estrategia de focalización	Depto. Apoyo a la vivienda
9	Implementación de estrategias para focalizar la población objetivo	Atención prioritaria a Zonas de Atención Prioritaria (ZAP's)	Depto. Apoyo a la vivienda
10	Mejora en los procesos de medición y evakuación de resultados	Elaboración de un sistema de indicadores	Depto. Apoyo a la vivienda
11	Mejora en los sistemas de información	Revisión en el Sistema de Información Geográfica (SIG) y en el padrón para evitar duplicidad de apoyos a los beneficiarios	Depto. Apoyo a la vivienda
12	Mejora en la normatividad del programa	Inclusión de un clausulado de excepciones en casos de emergencias	Depto. Apoyo a la vivienda
13	Desarrollo del personal operativo del programa	Mejora en el programa de capacitación a los operadores sociales del programa, así como entrega de documentación básica	Depto. Apoyo a la vivienda
14	Mejora en los trámites del programa	Incremento en la procedencia de las solicitudes	Depto. Apoyo a la vivienda
15	Incremento de la capacidad de atención operativa	Mejora en la logística de asignación de vehículos al personal operativo	Depto. Apoyo a la vivienda
16	Mejora en los trámites del programa	Implementación de un sistema de atención al solicitante mediante cita.	Depto. Apoyo a la vivienda
17	Implementación de estrategia de evaluación de la atención del programa	Implementación de un esquema de evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa.	Depto. Apoyo a la vivienda

Fuente: Departamento de Apoyo a la Vivienda, Dirección de Desarrollo Social

8. Evolución de la cobertura

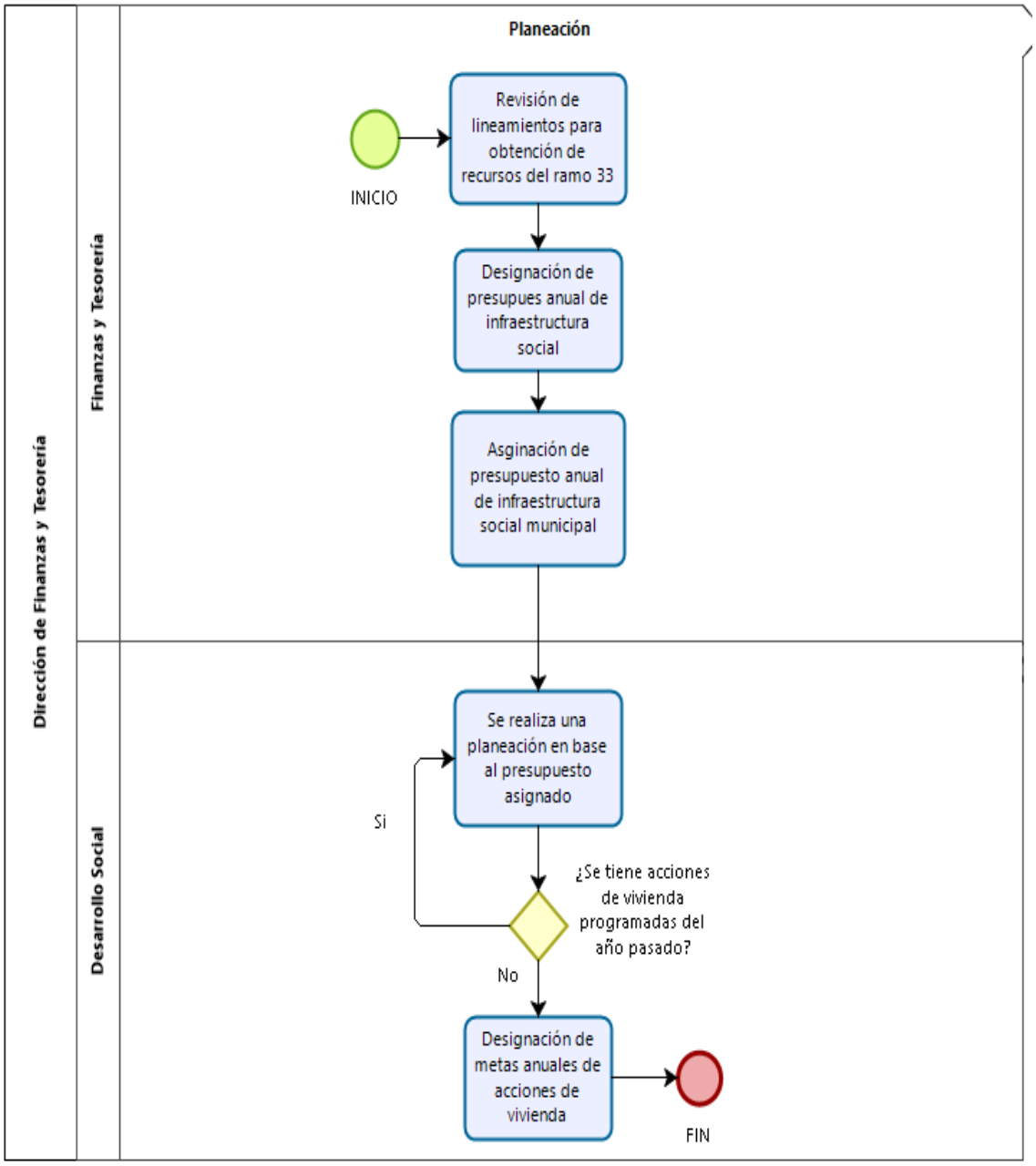
Tipo de población	Unidad de Medida	2018	2019	2020
Pob. Potencial	No. habitantes	84,400	84,400	84,400
Pob. Objetivo	No. habitantes	2,202	2,202	5,000
Pob. Atendida	No. habitantes	4,215	5,943	5,430
P.A x 100 / P.O	Porcentaje	5%	7.04%	5.97%

9. Información de la población atendida

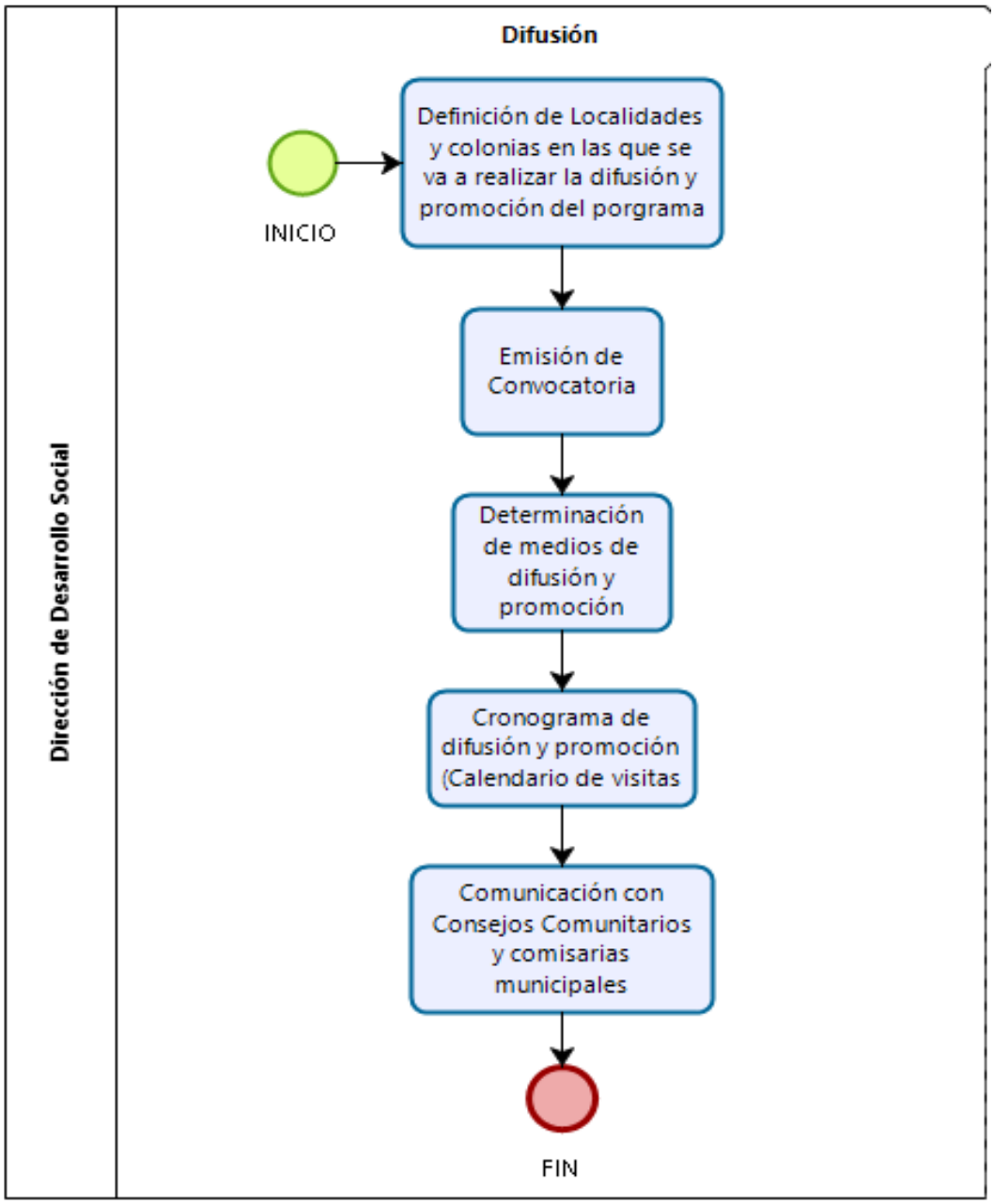
Municipio	Total	Mujeres	Hombres	Niños (as) y adolescentes	Jóvenes 18-29 años 11 meses	Adultos 30-64 años 11 meses	Adultos mayores de 65 años	Indígenas	No indígenas	Discapacitados
Mérida	5,430	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

10. Diagramas de flujo de los componentes y procesos clave

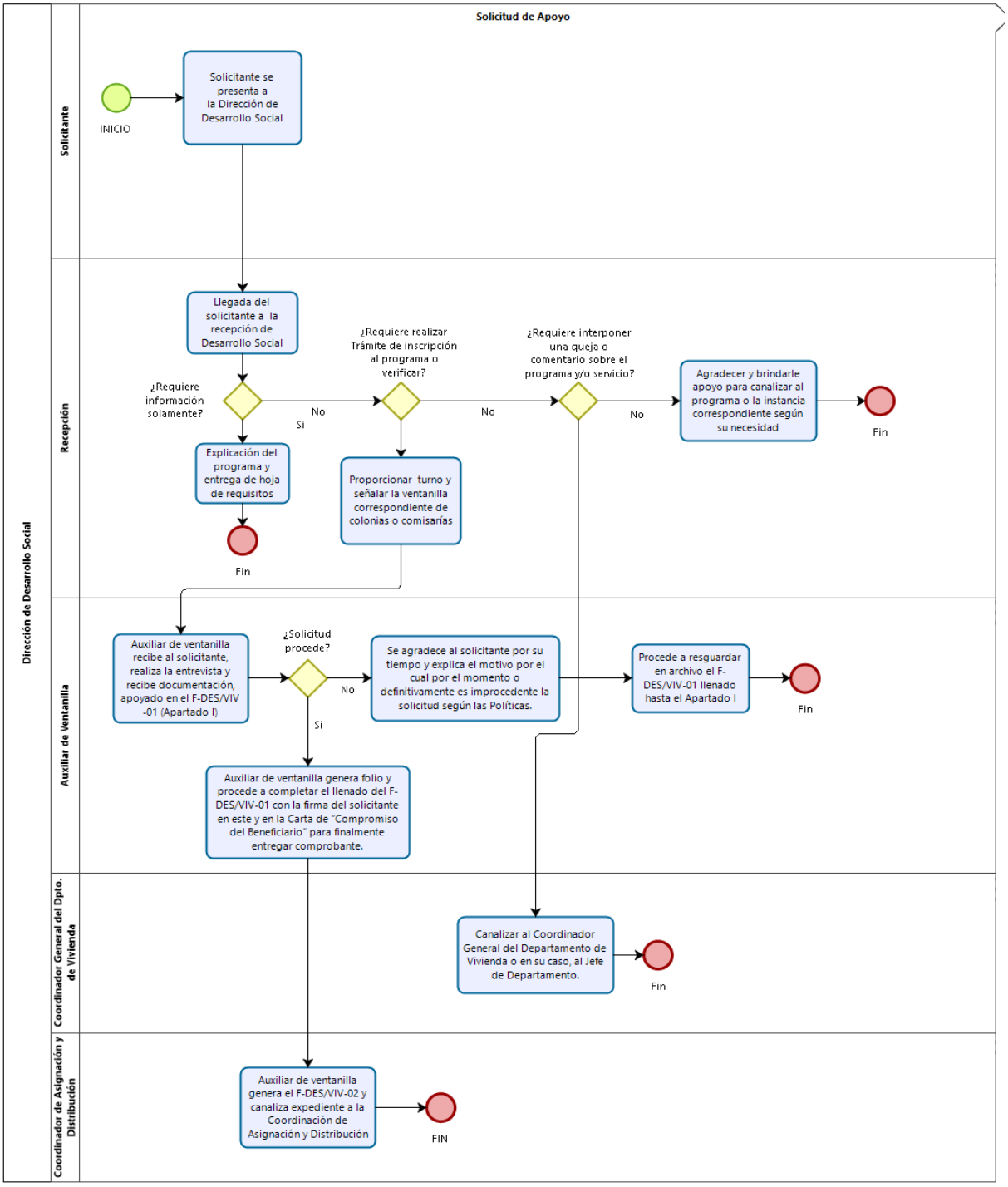
A. Diagrama de flujo del proceso de Planeación



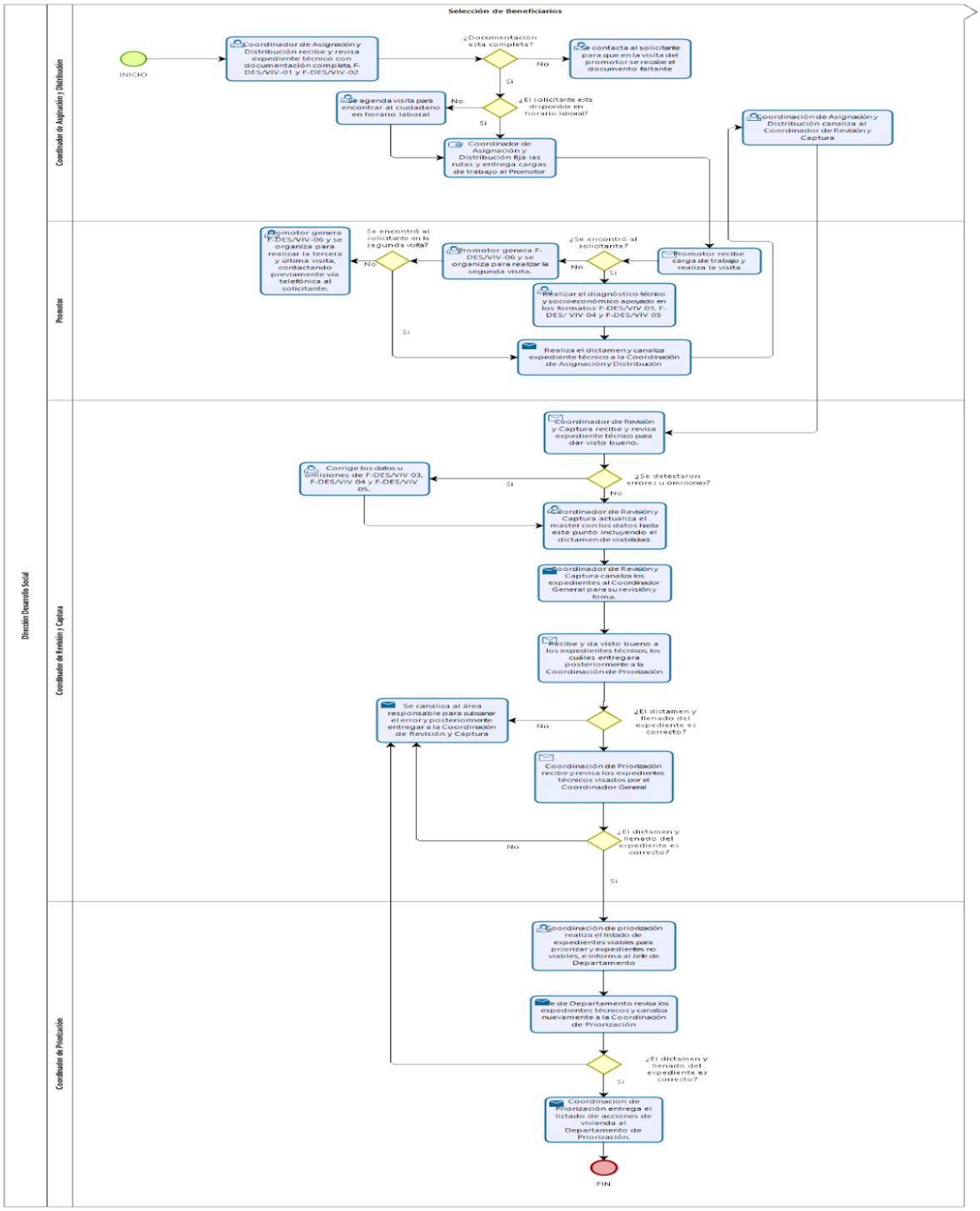
B. Diagrama de flujo del proceso de Difusión



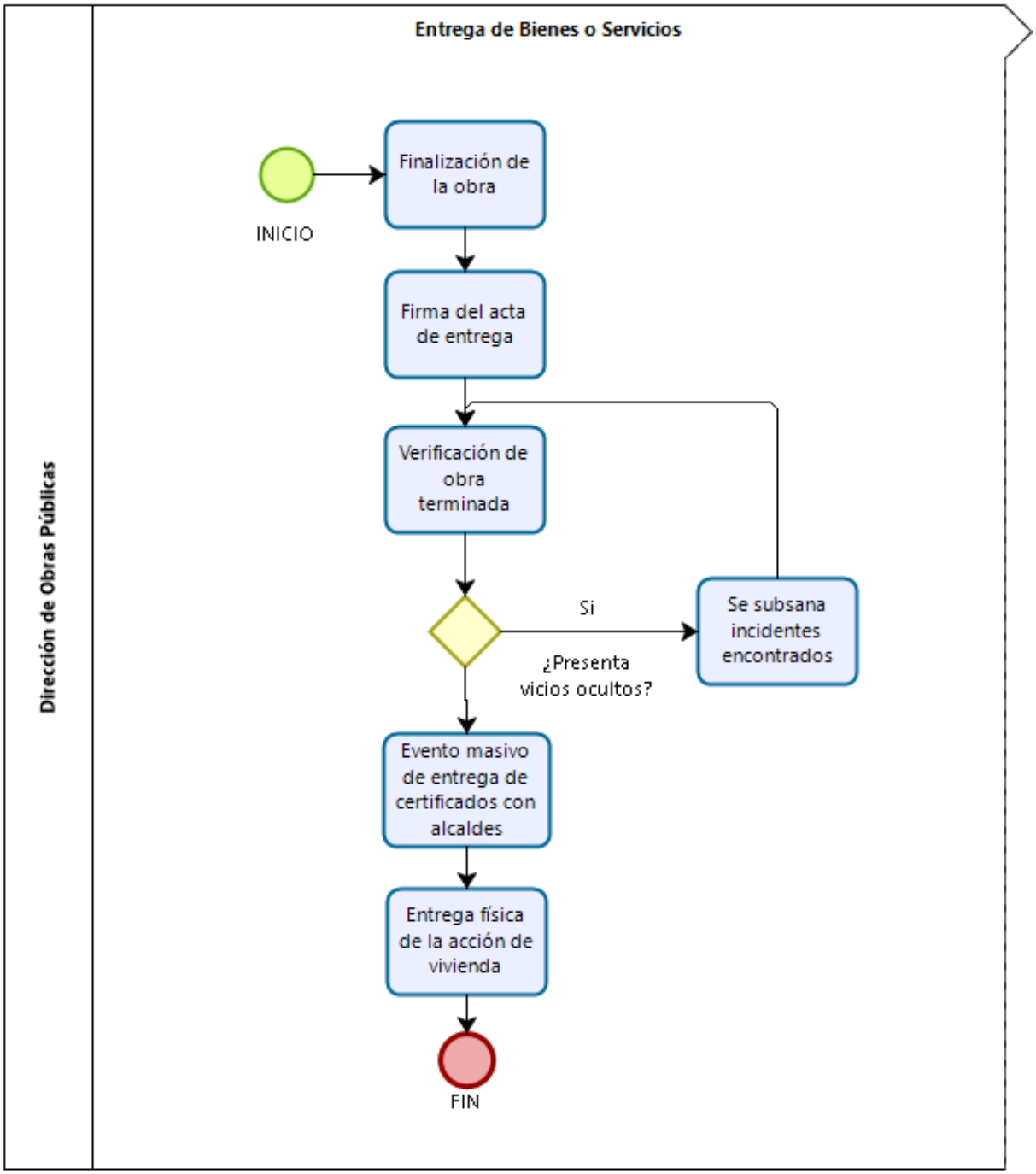
C. Diagrama de flujo del proceso de Solicitud de apoyo



D. Diagrama de flujo del proceso de Selección de beneficiarios



E. Diagrama de flujo del proceso de Entrega de bienes o servicios



11. Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación

Capítulos de gasto	Concepto		Total	Categoría
1000 Servicios personales	1211	Honorarios asimilables a salarios	$122,500	Recursos fiscales
	1131	Sueldo base	$1’107,346	Participaciones
	1132	Sueldo supernumerario	$575,447	Participaciones
	1311	Prima quinquenal	$64,190	Participaciones
	1321	Prima vacacional y dominical	$34,004	Participaciones
	1322	Gratificación de fin de año	$191,975	Participaciones
	1341	Compensación extraordinaria	$38,830	Participaciones
	1372	Honorarios por notificación	$656	Participaciones
	1541	Vales de despensa	$224,800	Participaciones
2000 Materiales y suministros	2111	Material de oficina	$0.00	Recursos fiscales
	2211	Productos alimenticios para personas	$9,280	Recursos fiscales
3000 Servicios generales	3251	Arrendamiento de equipo de trasnporte	$0.00	Recursos fiscales
	3291	Otros arrendamientos	$14,326	Recursos fiscales
	3361	Servicios de apoyo administrativo, traducción e impresión	$2,216	Recursos fiscales
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4414	Apoyo a la vivienda	$86’050,340	Infraestructura 2020
	4414	Apoyo a la vivienda	$16’352,252	Infraestructura 2019
Total			$104’810,061	

Fuente: Dirección de Finanzas y Tesorería del Ayuntamiento de Mérida

12. Avance de los indicadores respecto de sus metas

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (año evaluado)	Valor alcanzado	Avance (%)	Justificación
Fin	1.- Indice del nivel de pobreza en el Municipio 2.- Porcentaje de cobertura de servicios de salud en el Municipio 3.- Tasa de habitantes con vivienda en el Municipio 4.- Tasa de nivel educativo en el Municipio	ND	ND	ND	ND	El programa solo contribuye al fin, pero no se tiene metodología establecida o una fuente definida para medir un único indicador del Fin
Propósito	% de solicitudes atendidas de personas en situación de pobreza patrimonial en las diferentes zonas del municipio	Anual	1200	1204	100.3	Se eficientaron los procesos y los recursos, lo cual permitió poder hacer un poco mas de acciones
Componente	% de ciudadanos beneficiados con acciones de vivienda	Anual	5000	5430	108.6	Al licitar, se generaron ahorros que permitieron poder ejecutar más acciones
Actividades	Número de acciones de vivienda gestionadas	Anual	1200	1204	100.3	Por los procesos eficientes y los ahorros generados

Fuente: Unidad de Planeación y Gestión del Ayuntamiento de Mérida

Bibliografía

- Ayuntamiento de Mérida. (2020). *Plan Municipal de Vivienda 2018-2021.* Mérida.
- Desarrollo Social. (2021). *Políticas para otorgar Apoyos del Departamento de Mejora de Vivienda.*
- Desarrollo Social. (2021). *Procedimientos para atender las solicitudes del programa de mejora de vivienda.*
- Mejora de Vivienda. (2021). *Proceso General del Programa de Mejora de Espacios de Vivienda en Hogares del Municipio de Mérida y sus Comisarías.*
- Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU). (2021). *Programa Nacional de Vivienda 2021-2024.*
- Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU). (2021). *Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social.*
- Subdirección de Información Municipal. (2021). *Manual de Usuario del GYCOA. Gestión de Control de Obra y Acción.*