

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: INFORME DE EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA DE APOYO A LA VIVIENDA EQUITATIVA Y SOLIDARIA 2017	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 4/06/2018	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 16//07/2018	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: David Valdez Jiménez	Unidad administrativa: Departamento de apoyo a la vivienda. Dirección de Desarrollo Social
1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del programa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del programa. Así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: Objetivos específicos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.</li> <li>· Identificar y analizar los problemas y limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejora la capacidad de gestión del mismo.</li> <li>· Elaborar recomendaciones generales y específicas que el programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.</li> <li>· Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro de los objetivos del programa.</li> <li>· Elaborar recomendaciones generales y específicas que el programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.</li> </ul>	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Metodología establecida por CONEVAL para la Evaluación de procesos (Términos de referencia)	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas <input checked="" type="checkbox"/> Formatos __ Otros __ Especifique: Listas de Beneficiarios	

Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Se realizaron entrevistas semi estructuradas a los funcionarios involucrados y a los beneficiarios. Se realizó investigación documental tanto aportada por los funcionarios públicos como la disponible en la página electrónica del Ayuntamiento.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:
2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones:
<b>FORTALEZAS</b>
1. La mayor parte de los procesos más importantes están documentados
2. Los procesos clave como la recepción de solicitudes, la selección de beneficiarios y la realización de las obras están suficientemente estandarizados
3. La difusión se hace por varios canales, tanto formales como informales.
4. Los trámites para los solicitantes son sencillos y relativamente fáciles
5. El tiempo de respuesta es relativamente rápido
La selección de beneficiarios es supervisada por una instancia superior como lo es el Comité de Participación Ciudadana en las Obras del FISM
El proceso de entrega de apoyos es sencillo
1. Existen suficientes puntos de control que aseguran que la mayoría de los procesos se realicen apegados a la normatividad.
1. La evaluación al programa se contempla en el Plan Anual de Evaluación
2. Se han realizado evaluaciones al programa en los últimos tres años
<b>DEBILIDADES</b>
1. No se contempla el programa de manera integral.
2. No hay un diagnóstico que identifique la población potencial y objetivo.
3. De manera formal no hay un líder del programa que integre y de seguimiento a cada proceso del programa
4. No existe un documento que integre todos los procesos del programa. Los proceso están documentados de manera fraccionada según la responsabilidad de cada dependencia.

5. La difusión no es parte de la planeación para enfocarla hacia la población potencial. Se realiza de manera genérica para toda la población.
6. No existe un proceso estandarizado que dirija la forma en que se debe realizar la difusión, a pesar de que desde el año pasado se señaló que no estaba siendo efectiva.
7. Los trámites sólo se pueden realizar en el edificio sede de la Dirección.
8. No hay un proceso de comunicación constante y ágil para que el solicitante sepa cual es el estatus de su trámite.
9. Los controles actuales no aseguran que se otorguen apoyos a personas que no cumplen los requisitos
10. Los apoyos que se otorgan a través de los convenios que se realizan con otras instancias gubernamentales no son supervisados por la Dirección de Desarrollo Social
11. No existe un procedimiento por parte de la Dirección de Desarrollo Social.
12. Los manuales de procedimientos no contemplan el seguimiento y monitoreo de los beneficiarios.
13. No hay mecanismos que de manera sistemática midan la satisfacción de los beneficiarios del programa
14. Los recursos (humanos y materiales) con los que cuenta el área de contraloría social son escasos para el volumen de operación y de recursos destinados al programa
15. Los aspectos susceptibles de mejora no son difundidos a todos los actores.
16. Falta mayor compromiso de las áreas involucradas para realizar las recomendaciones emitidas en los aspectos susceptibles de mejora

<b>3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN</b>
3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:
3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:
Al inicio del gobierno municipal se debe realizar un “barrido” de las zonas con población potencial para el programa para tener un diagnóstico más preciso de la dimensión del problema. Se debe georeferenciar la problemática.
Se requiere contemplar el programa de una manera integral, no como procesos aislados de cada dependencia. Se necesita que la Dirección de Desarrollo Social documente todo el programa y coordine el plan integral.
Se debe modificar la MIR para alinearla a los fines y propósitos sectoriales. Además de que ya está desfasada porque sigue enfocando su actividad en las Zonas de Atención Prioritaria (ZAP) y el FISM ya se amplió más allá de las ZAP.
Se debe reforzar el proceso, integrando en un sólo documento todos los procedimientos del programa y deben ser comunicados a todas las partes involucradas para que haya un mejor entendimiento de los productos que deben entregar a los clientes internos.
Se debe establecer un mecanismo documentado y homogéneo de difusión y promoción del programa como parte de los manuales del programa
Se requiere enfocar la difusión a la población objetivo para que les llegue de primera mano y establecer diversas estrategias para asegurar que la información llegue completa.
Se deben establecer mesas de recepción en las zonas que se definan como prioritarias para que los solicitantes no se desplacen.
Realizar acciones de mejora para acortar el tiempo el respuesta entre la solicitud y la entrega de la obra. Establecer canales de comunicación para que los beneficiarios puedan ser seguimiento al estatus de su trámite.
Se deben establecer supervisiones externas efectivas para que se auditen las listas de beneficiarios antes de otorgar los apoyos.
El departamento de Apoyo a la Vivienda debe realizar auditorías o muestreos para garantizar que los beneficiarios seleccionados por las instancias ajenas al ayuntamiento de Mérida cumplen con los requisitos o señalar claramente en los convenios que las responsabilidades de cada instancia en la gestión del programa.
Se debe mantener el nivel de transparencia y rendición de cuentas que existe en el proceso de adjudicación de obras. Requiere una mejor difusión de las buenas prácticas.
Dentro de los procedimientos de la dirección de obras públicas se debe incluir un apartado en el que se consigne la obligatoriedad de rendir informes de avance a la Dirección de Desarrollo social o que haya un sistema de información en el que se pueda monitorear el avance por parte de Desarrollo Social.
El proceso de entrega debe ser unificado en los procedimientos escritos aunque se sigan realizando en dos momentos diferentes. Debe quedar documentado el procedimiento y debe haber vinculación en este aspecto entre las direcciones de obras públicas y desarrollo social.
Se debe establecer un mecanismo aleatorio para dar seguimiento a las acciones realizadas para comprobar si las apoyos se otorgaron de manera adecuada y si hay programa que puedan complementar las acciones de vivienda para aumentar la calidad de vida de los beneficiarios
Como parte de los procedimientos de la Dirección de Desarrollo Social se debe realizar una encuesta de satisfacción para detectar las posibles inconformidades y realizar acciones de mejora.
Se debe reforzar con recursos materiales, financieros y humanos el área o generar estrategias para hacer sinergias con otras dependencias del Ayuntamiento para apoyar la labor del departamento de Revisión y Seguimiento de Participación Ciudadana, ya que no sólo tiene a su cargo este programa sino todos los emanados del FISM.

<b>4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA</b>
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Raúl Arceo Alonzo
4.2 Cargo: Director General
4.3 Institución a la que pertenece: Capital Intelectual y Desarrollo Humano, S.C.P.
4.4 Principales colaboradores:
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: intelhum.scp@gmail.com
4.6 Teléfono (con clave lada): (999)9442934

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Vivienda Municipal Equitativa y Solidaria	
5.2 Siglas: PAVES	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Dirección de Desarrollo Social	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Federal ___ Estatal ___ Local <input checked="" type="checkbox"/>	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
Dirección de Desarrollo Social del Ayuntamiento de Mérida	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre: Carlota Storey Montalvo	Unidad administrativa: Dirección de Desarrollo Social
Nombre:	Unidad administrativa:

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación:	
6.1.1 Adjudicación Directa <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres ___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional _____	
6.1.4 Licitación Pública Internacional ___ 6.1.5 Otro: (Señalar) _____	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Unidad de Gestión Estratégica	
6.3 Costo total de la evaluación: \$127,600.00	
6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos Propios	

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	
7.2 Difusión en internet del formato:	