

# **EVALUACION DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS 2015**

## **PROGRAMA DE APOYO A LA VIVIENDA DEL MUNICIPIO DE MÉRIDA**

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación de Consistencia y Resultados realizada al Programa de Apoyo a la Vivienda 2015, es la primera que se realiza al programa, por lo que se detectaron muchas áreas de oportunidad, dado que el programa ha crecido debido a que los rezagos sociales más básicos como el agua potable y la electricidad han disminuido en el municipio, teniendo que reorientar los recursos del Fondo en a la disminución del hacinamiento y a la falta de excusado o sanitario.<sup>1</sup>

Para la realización de esta evaluación, se tomó como guía el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por el Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL). Este Modelo evalúa los aspectos de Justificación y Diseño del Programa, Planeación y orientación a resultados, Cobertura y focalización, Operación, Percepción de la población atendida así como Medición de Resultados.

De manera sintética se puede afirmar que el programa ha logrado la institucionalización en la operación del programa, ya que se cuenta con normatividad para el levantamiento de información de los solicitantes, así como procedimientos para la validación y autorización de las obras a realizar por parte de un comité independiente. Así mismo, el control, monitoreo y supervisión de las obras se encuentran plenamente establecidas en los procedimientos respectivos, al igual que la identificación y el control del gasto. La identificación de los beneficiarios del programa se encuentra debidamente documentada y trasparenteada en el portal de obligaciones de transparencia.

Existen temas que han tenido cierto avance como la Planeación y Orientación a resultados, pero no han completado los elementos metodológicos que permitan tener bases firmes de comparación para medir los avances. Por ejemplo, se cuenta con el resumen narrativo de la matriz de indicadores de resultados pero no se definieron los indicadores a cada nivel no se tienen las herramientas de medición de los meta datos.

Las áreas de oportunidad más importantes se encuentran en el diseño y sustento del programa, ya que se carece de un análisis e investigación más profunda del problema en el municipio, así como la identificación de la población susceptible de ser beneficiada. Se requiere el uso de herramientas estadísticas y georeferenciación, así como mayor trabajo de campo para identificar la dimensión del problema. Igualmente, a pesar de que se le visita a los beneficiarios para recabar

---

<sup>1</sup> CONEVAL (2015)

su conformidad de la obra que se le entrega, no se cuenta con un instrumento que recabe y mida su satisfacción.

En el tema de las evaluaciones al programa, se encontró que sí se han realizado evaluaciones al Fondo de infraestructura Social Municipal a partir de 2014, pero se han realizado de manera general a todo el Fondo, sin profundizar en las particularidades de las acciones de vivienda, las cuales, a diferencia de otras acciones de obra que realiza el fondo, impactan directamente en el patrimonio de los habitantes del municipio. Se requiere definir el tipo de evaluaciones a realiza, así como la periodicidad, para determinar el impacto que ha tenido el programa en la calidad de vida de los habitantes del municipio, así como la definición de mejores estrategias para reducir la pobreza patrimonial.

## **2. ÍNDICE**

1. Resumen Ejecutivo.....	2
2. Índice.....	4
3. Introducción.....	5
4. Tema I. Justificación y Diseño del Programa.....	6
5. Tema II. Planeación y orientación a resultados.....	19
6. Tema III. Cobertura y focalización.....	28
7. Tema IV. Operación.....	31
8. Tema V. Percepción de la población atendida.....	48
9. Tema V. Medición de Resultados.....	49
10. Conclusiones.....	57
11. Anexos .....	59
12. Documentos de Consulta.....	87

### 3. INTRODUCCIÓN.

La presente evaluación de Consistencia y Resultados se realiza de manera específica al Programa de Apoyo a Vivienda del Municipio de Mérida, el cual es uno de los programas que se derivan del Fondo de Infraestructura Social Municipal. La evaluación se realiza por la necesidad de los responsables del programa de conocer de manera integral el desempeño del programa con el fin de realizar mejoras que permitan mayores impactos positivos en los beneficiarios.

Esta evaluación también es un complemento de la Evaluación de Consistencia y Resultados realizada al Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal 2014 y a la Evaluación Específica de Monitoreo de Obra Pública del Fondo de Infraestructura Social Municipal 2015. El objetivo es revisar con mayor especificidad las acciones realizadas en materia de vivienda en el municipio.

El Programa de Apoyo a la Vivienda 2015 está debidamente registrado ante la Dirección de Finanzas y Tesorería Municipal y ante la Unidad de Planeación y Gestión Estratégica con el Programa Operativo Anual Número 11939.

La importancia de la evaluación de este programa radica en que las acciones de vivienda se han ido incrementando pasando de 41 en 2012 a 849 en 2015. De un presupuesto de \$18'386,874 en 2013 a \$62'785,484.46 en 2015, representando el 26% del total de recursos del FISM en el año.

La metodología seguida para la realización de la presente evaluación es el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por el CONEVAL. Para la obtención de la información hizo una revisión documental de la normatividad municipal respecto al programa, la información contenida en el portal electrónico del Ayuntamiento de Mérida, así como la realización de entrevistas con los responsables del programa en la Dirección de Desarrollo Social.

#### 4. TEMA I. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y EL DISEÑO DEL PROGRAMA

1. El problema o necesidad primaria que busca resolver el programa está identificado con un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como situación que puede ser revertida
- b) Se define la población que tiene el problema o necesidad
- c) Se define el plazo para su revisión o actualización

Respuesta: Sí

Nivel	- El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y
2	- El problema cuenta con una de las características establecidas.

Se cuenta con el documento que identifica el problema (árbol de problemas) y el problema se formula en el plan operativo anual como una situación que puede ser revertida.

El único documento que identifica la problemática es el Árbol de Problemas, el cual señala que el problema a atender es la Carencia de vivienda digna.

Por su parte, el programa operativo anual (POA), establece el objetivo del programa como: mejorar la calidad de vida de los habitantes de las zonas marginadas del municipio mediante los apoyos a la vivienda del Ayuntamiento para mejoramiento de sus casas.

Se requiere determinar de manera cuantitativa la magnitud del problema en el municipio, al igual que cuantos son hombres y mujeres. No se contempla en la identificación del problema cómo impacta de manera diferenciada en mujeres y en hombres.

Uno de los principales problemas que tienen los solicitantes para acceder al programa es que no tienen la propiedad de la tierra en donde están asentados.

2. Existe un diagnóstico del problema que atienda el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema
- b) Cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema
- c) El plazo para su revisión y actualización

Respuesta: Sí

Nivel	- El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y
2	- El diagnóstico cuenta con una de las características establecidas.

No se cuenta con un documento de diagnóstico, sin embargo, en el árbol de problemas se sintetizan las causas que originan el problema y los efectos que tiene en la calidad de vida de los habitantes del municipio.

Las principales causas enunciadas son:

Insuficientes ingresos para la obtención del patrimonio, falta de certeza de la propiedad, créditos inaccesibles, programas gubernamentales inadecuados, falta de información para acceder a los programas.

Aunque la mayoría de las situaciones que se mencionan como causas en el árbol de problemas están vigentes, no se cuenta con información estadística que sustente las afirmaciones ni se cuenta con documentos que establezcan el mecanismo de trabajo para realizar el diagnóstico.

Se sugiere realizar un ejercicio formal de planeación, que debe partir de un diagnóstico más fundamentado y documentado. El ejercicio debe incluir a personal experto de diferentes disciplinas y a personal responsable de la operación del programa. También se sugiere hacer levantamientos en las zonas y usar métodos de geo referencia que permitan identificar zonas con mayor incidencia del problema.

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

Respuesta: No

Aunque no existe un documento en el que se establezca de manera específica la justificación de esta política municipal, se retraen a nivel local los argumentos que derivan del FISM. La Ley de Coordinación Fiscal en su artículo 33 establece con claridad el tipo de gasto que se tiene que hacer y los beneficiarios de este fondo, es evidente que los recursos que se utilizan para combatir pobreza y rezagos sociales tienen una clara justificación social dado que en nuestro país muchos de sus habitantes presentan condiciones de rezago y pobreza extrema. Por eso es que la fórmula de distribución de este fondo considera brechas de pobreza necesidades básicas para el hogar, ingresos per cápita, niveles educativos entre otras carencias, a fin de destinar donde se debe orientar más estos recursos. Por otra parte habrá que señalar que se trata de recursos que no pierden su origen y que están sujetos a disposiciones federales como la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria LPRH y demás Lineamientos que son auditables, y en ese sentido sus recursos deben orientarse a los fines establecidos en Ley.

La razón de la intervención en acciones de vivienda se basa en los datos de los informes sobre la situación de pobreza que publica la CONEVAL cada año. Con base a este informe y a los lineamientos del Fondo, se desprenden los siguientes argumentos para justificar el programa de vivienda municipal:

- 1.- El informe señala que el hacinamiento es uno de los problemas más importantes, con todas las consecuencias sociales que esto conlleva.
- 2.- Los lineamientos nos obligan a invertir el 70% del recurso en acciones consideradas de incidencia directa (Agua Potable, Electrificación y Vivienda). Como los dos primeros aspectos han tenido una buena cobertura a través de los diferentes programas gubernamentales, se ha incrementado el monto de los recursos destinado a las acciones de vivienda.



4. El propósito del programa está vinculado con 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) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Respuesta: Sí

Nivel	- El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos del programa institucional,
3	- Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.

En el resumen narrativo de la MIR se establece la vinculación que existe entre el Plan Municipal de desarrollo y el programa. Adicionalmente, el programa municipal establece la misma población objetivo y el mismo objetivo que el Programa de Apoyo a la Vivienda del Fideicomiso Fondo Popular de Habitaciones Populares.

5. ¿Con cuáles objetivos, ejes y temas así como con del Plan Nacional de Desarrollo, está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?

Aunque no hay un documento específico que vincule el Programa de Apoyo a la Vivienda, éste se alinea a la Meta Nacional 2 México Incluyente del Plan Nacional de Desarrollo que propone manejar el componente de pobreza por carencias para garantizar el ejercicio de los derechos sociales y cerrar las brechas de desigualdad social, y se alinea al objetivo 2.5 Proveer un entorno adecuado para el desarrollo de una vida digna, así como a las estrategias 2.5.1 Transitar hacia un modelo de Desarrollo Urbano Sustentable e Inteligente que procure vivienda digna para los mexicanos y 2.5.2 Reducir de manera responsable el rezago de vivienda a través del mejoramiento y ampliación de vivienda existente y el fomento de la adquisición de vivienda nueva.

6. ¿Cómo está vinculado el propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio?

El logro del propósito de Programa de Apoyo a la Vivienda contribuye de manera indirecta al cumplimiento del objetivo 7 de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (garantizar la sostenibilidad del medio ambiente), la meta 10 (reducir a la mitad el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento para el año 2015), indicador O7M10-31 (proporción de ocupantes en viviendas particulares con drenaje conectado a red pública o fosa séptica), pues las ROP indican que las viviendas deben tener baño o letrina. A la meta 11 (mejorar considerablemente la vida de por lo menos 100 millones de habitantes de viviendas precarias para el año 2020), ya que el subsidio en vivienda transforma las condiciones precarias en que ésta se encontraba.

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuenta 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.

Respuesta: No

Se define la población objetivo en las “Políticas para otorgar apoyos del departamento de apoyos a la vivienda”. En este documento la población objetivo son: Hogares del Municipio de Mérida y en sus localidades urbanas y rurales que estén en situación de pobreza con ingresos por debajo de la línea de bienestar y con carencia por calidad y espacios de la vivienda, con especial atención a los que se encuentran en zonas de alto riesgo o que alguno de sus integrantes pertenezca a los grupos vulnerables. No hay una definición en los documentos municipales de la población potencial.

No hay un diagnóstico que establezca la línea base de la población que carece de condiciones de vivienda para que puedan ser susceptibles de los beneficios del programa.

No se encuentran cuantificadas ni la población potencial ni la población objetivo, tampoco hay una metodología establecida para determinar esas poblaciones y no se han establecido periodos para revisar y actualizar la situación del problema.

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidos en su documento normativo;
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado;
- c) Que esté sistematizada e incluya una clave única de identificación que no cambie en el tiempo;
- d) Cuento con mecanismos documentados para su actualización y depuración.

Respuesta: Sí

Nivel	- La información de los beneficiarios cuentan con tres de las características establecidas.
3	

Se cuenta con el padrón de beneficiarios, el cual cumple con tres de las cuatro características mencionadas arriba. En el padrón se pueden identificar los puntos a, b y d. Por lo que la valoración es de 3.

Se considera que aunque la información está sistematizada, la identificación de los beneficiarios se hace por un número de folio del trámite que puede cambiar en el tiempo.

El padrón de beneficiarios incluye la siguiente información:

- a) Número de solicitud
- b) Número de autorización
- c) Tipo de unidad habitacional
- d) Unidad Habitacional
- e) Dirección
- f) Descripción de la solicitud
- g) Unidad de medida
- h) Beneficiarios Hombres
- i) Beneficiarios femeninos
- j) Total de beneficiarios
- k) Nombre del beneficiario de la vivienda/solicitante
- l) Folio de la vivienda

No existe un documento que establezca la operación del sistema, ni las políticas para garantizar la certeza, oportunidad y calidad de la información. Tampoco existe un mecanismo de validación o auditoría del sistema.

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

Para verificar si los solicitantes cumplen con los requisitos para ser beneficiarios del programa, la dirección de desarrollo social estableció el “Procedimiento para atención a solicitudes del Programa Apoyo a la Vivienda”. En este documento se describen los pasos, así como la documentación necesaria para dar trámite a las solicitudes.

Para el levantamiento de la información socioeconómica de los solicitantes se llena el formato DES-INS-APV-P.01-F.03 *Visita de diagnóstico y estudio socioeconómico*.

10. En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, propósito, Componentes y actividades).

Respuesta: Sí

Nivel	- 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.
4	

El programa cuenta con el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores de Resultados, en el que se identifican algunas de las actividades y todos los componentes. Anexo 4.

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) Frecuencias de medición
- f) Línea base
- g) Metas
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal)

Respuesta: Sí

Nivel	- Del 85% al 100% de las fichas técnicas de los indicadores
3	el Programa tienen las características establecidas.

Como se registra en el Anexo 5, el programa cuenta con las fichas técnicas de los indicadores del programa, y la información cuenta con los atributos para 3 de los 4 niveles de indicadores, señalados en el Sistema de Evaluación del Desempeño del Ayuntamiento de Mérida.



12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con unidad de medida
- b) Están orientados 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.

Respuesta: Sí

Nivel	- Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	

En el Anexo 6, se incluyen las características de las metas de los indicadores, en las que se observa que no se establecieron metas para los indicadores a nivel de FIN. Por lo cual se valora en un nivel 2. También se puede observar que las metas son imprecisas y en algunos casos no reflejan lo que se pretende alcanzar.

13. ¿Con cuales programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

El programa tiene coincidencias con el Programa de Apoyo a la Vivienda que opera el Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares del Gobierno Federal, así como coincidencias con los Programas de Vivienda Digna y de Desarrollo de las Zonas Prioritarias derivados del Fondo de Infraestructura Social Estatal. También tiene coincidencias con el Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal de Vivienda de la Comisión Nacional de Vivienda.

El programa municipal está alineado con los dos primeros programas en cuanto a que se respetan las reglas de operación y se atiende a la misma población objetivo. En tanto que con el programa de vivienda de la CONAVI, aunque atiende a población de bajos ingresos, el esquema de acceso a los beneficios del programa por lo que puede haber complementariedad para aumentar el monto de los recursos a través de las formas en que se plantean en las reglas de operación de la Comisión.

## 5. TEMA II. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

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 los resultados.

Respuesta: No

Nivel	No se cuenta con un plan estratégico para atender el problema a mediano y largo plazo
0	

Aunque se cuenta con algunos de los elementos que se mencionan en esta pregunta, realmente no existe un documento que se pueda considerar como Plan Estratégico. Como ya se ha mencionado antes, existen documentos separados en los que se contemplan tanto el Fin y Propósito del Programa, al igual que se cuenta con indicadores para medir los avances pero no son documentos que se encuentren de manera integral a un documento estratégico.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados;
- b) Son conocidos por los principales responsables de los procesos de los programas;
- c) Tienen establecidas sus metas;
- d) Se revisan y actualizan.

Respuesta: Sí

Nivel	- Los planes de trabajo anuales tienen todas las características establecidas.
4	

El programa Apoyo a la Vivienda está registrado como Programa Operativo Anual con número de identificación 11939. Hay que señalar que este programa registrado por parte de la Dirección de Desarrollo Social y no incluye la ejecución de las acciones para entregar los bienes –en este caso las acciones de vivienda- a los beneficiarios. La ejecución de las obras es responsabilidad de la Dirección de Obras Públicas y la operación está registrada en el POA 11944 “Atención y seguimiento de obras”, el cual tiene como objetivo “Atender, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes diversas de obra pública, así como verificar y dar seguimiento a las solicitudes diversas de obra pública, así como verificar la aplicación correcta de las reglas de operación, leyes de índole local, estatal y federal de la obra pública para el beneficio de los habitantes de Mérida y sus comisarías.

El programa es resultado de la aplicación de las políticas y lineamientos incluidos en el Manual de Elaboración de Programas Operativos Anuales que emite la Dirección de Tesorería y Finanzas. Las metas se encuentran debidamente registradas en el POA y se comparte con las dependencias involucradas como la Dirección de Obras Públicas y la Dirección de Tesorería y Finanzas. En el mismo manual se establece la periodicidad de la revisión y actualización del programa y sus metas.

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- a) De manera regular;
- b) De manera institucionalizada;
- c) Para definir acciones que contribuyan a mejorar su gestión;
- d) De manera consensada.

Respuesta: No

En la página del ayuntamiento de Mérida se encontró que no existen evaluaciones específicas para el programa de apoyo a la vivienda pero sí se han realizado a partir de 2014, dos evaluaciones al Fondo de Infraestructura Social Municipal encargadas por la Coordinación General de Administración, lo cual implica que han sido regulares y han generado acciones para mejorar la gestión del fondo pero los resultados de las evaluaciones, no son del conocimiento de los responsables de la operación del programa, en este caso, las Direcciones de Desarrollo Social y de Obras Públicas por lo que no han sido consensadas.

17. Del total de los aspectos susceptibles de mejora, clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Respuesta: No

En el Anexo 11, se presentan las recomendaciones u observaciones al FISM que aplican específicamente a las acciones de vivienda. Como ya se señaló anteriormente, los responsables del programa manifestaron no tener conocimiento de la evaluación por lo que no se encontraron evidencias documentales de acciones de mejora derivadas de evaluaciones realizadas el Fondo de Infraestructura Social Municipal del que se derivan los recursos del Programa de Apoyo a Vivienda.

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

Respuesta: No

A pesar de que como se ha señalado, ha habido dos evaluaciones previas al Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM), del cual se obtienen los recursos para el Programa de Apoyo a la Vivienda, no se encontraron evidencias documentales de programas o acciones

19. ¿Qué recomendaciones de las evaluaciones externas de los últimos tres años han sido atendidas y por qué?

La dependencia responsable de la coordinación del programa no cuenta con los resultados de las evaluaciones externas, por lo tanto no conocen las recomendaciones emitidas en 2014 y 2015 y no se han atendido las recomendaciones contenidas en las mismas.



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?

Con base a la evaluación de Consistencia y Resultados de 2014 y Específica de 2015, realizadas al Fondo de Infraestructura Social Municipal, y por el tiempo que lleva en operación el programa, se sugiere que se realicen Evaluaciones de impacto integrales que consideren no sólo las acciones en materia de vivienda sino también las acciones que se han realizado en materia de otros servicios complementarios como alumbrado, pavimentación o agua potable.

21. El programa recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa institucional;
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo;
- c) Las características socioeconómicas de los beneficiarios;
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarios, en comparación con la población beneficiaria.

Respuesta: Sí

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

El programa establece en sus políticas y procedimientos los mecanismos por medio de los cuales se acopia la información. La información de la contribución al programa se encuentra registrada en el Sistema de Evaluación del Desempeño del Ayuntamiento de Mérida, en tanto que la información de los tipos y montos de los apoyos otorgados se encuentran en la página electrónica del Ayuntamiento de Mérida. El sistema de información del programa contiene las características socioeconómicas de los beneficiarios, por lo que cumple con al menos tres de las cuatro características descritas anteriormente, por lo que se considera que se encuentra en un nivel 3.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna;
- b) Es confiable;
- c) Está sistematizada;
- d) Es pertinente respecto de su gestión o sea que permite medir los indicadores de actividades y componentes;
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Respuesta: Sí

Nivel	- La información que recolecta el programa cuenta con todas
4	las características establecidas

A través de la supervisión de la Dirección de Desarrollo Social, la entrega de las acciones de vivienda es monitoreada para conocer si se está cumpliendo con los objetivos, tanto en el número de acciones, el tipo y la cobertura a la población objetivo. Adicionalmente, el Manual de Funcionamiento del Comité de Participación Ciudadana de las obras del FISM, establece la revisión de las obras y acciones y la elaboración de un informe por parte del Vocal de Control y Vigilancia del Comité.

## 6. TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

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 población objetivo;
- b) especifica metas de cobertura anual;
- c) abarca un horizonte de mediano y largo plazo;
- d) es congruente con el diseño del programa.

Respuesta: Si

Nivel	- La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas.
3	

En las políticas del programa se establece la población objetivo aunque como ya se ha señalado no está cuantificada en algún documento. En los POAS se establecen las metas anuales de cobertura y la estrategia es congruente con el diseño ya que se puede comprobar a través del padrón de beneficiarios; sin embargo, no es una estrategia que establezca metas más allá del año en curso. El programa no cuenta con un plan estratégico que comprenda al menos el periodo del gobierno municipal vigente y las metas son definidas año con año al igual que las estrategias.

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

Respuesta: Sí

El programa cuenta con un mecanismo para identificar a la población objetivo pero no al universo total de población que puede ser beneficiaria del programa (población potencial).

Por los requisitos de las reglas de operación del Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM) vigentes para 2015, el programa sólo se llevó a cabo, preferencialmente en las Zonas de Atención Prioritaria (ZAP). Para identificar a la población objetivo, se estableció un procedimiento que incluye un estudio socio económico con visitas a los predios de los solicitantes. La información que se recaba para determinar si los solicitantes son susceptibles de recibir los apoyos es la que se encuentra contenida en los formatos DES/INS/APV/P.01-F.01, DES/INS/APV/P.01-F.02 y DES/INS/APV/P.01-F.03.

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

Como no se ha determinado una población potencial y una población objetivo, el avance se puede medir en número de acciones y el avance respecto de la meta establecida al inicio del periodo, pero no se puede establecer la cobertura respecto al universo total de personas que cumplen con las características del programa.

Se tienen los datos de la población atendida y los datos socioeconómicos de cada uno de ellos. La evolución de la cobertura carece de elementos que permitan determinar el impacto sobre la población potencial.

## **7. TEMA IV. OPERACIÓN**

26. Describe mediante diagramas de flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (componentes) así como los procesos clave en la operación del programa.

Se cuenta con el diagrama de flujo general del proceso (Anexo 13). Aunque no se cuenta con los diagramas de flujo de los procesos secundarios.

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).

Respuesta: Sí

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

Existe un sistema de información desarrollado en Excel, que maneja la Dirección de Desarrollo Social, denominado MASTER, el cual es un registro de las solicitudes y contiene la información que se recaba en los formatos establecidos por el procedimiento. Para la gestión de las obras se utiliza el GYCOA, el cual no contiene la información socioeconómica.

A partir de este sistema de información se puede saber qué porcentaje del total de solicitantes ha sido beneficiado con qué tipo de acción de vivienda.



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.

Respuesta: Sí

Nivel	- El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo
4	- Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

El programa cuenta con un procedimiento denominado “Procedimiento para Atención a Solicitudes de Apoyo a Vivienda”, que va alineado a las políticas del programa y a las reglas de operación de programas federales y/o estatales relacionados al programa de vivienda.

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;
- c) están sistematizados;
- d) están difundidos públicamente.

Respuesta: Sí

Nivel	- Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.
4	

La forma en que se realizan los procesos de recepción, registro y trámite de las solicitudes de apoyo está descrito en el “Procedimiento para Atención a Solicitudes del Programa Apoyo a la Vivienda. La captura de los formatos ENV/INS/APV/P.01, P.02 y P.03 en el sistema de información denominado MASTER, permite que los registros puedan ser verificados de manera sistematizada y estandarizada.

La información para identificar las acciones de vivienda se publica en la página del ayuntamiento de Mérida:

<http://www.merida.gob.mx/municipio/portal/finanzas/contenido/priorizaciones.php>

Aunque en la información publicada no se pudo identificar el nombre del beneficiario, sólo la clave de la solicitud.

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

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, no existe ambigüedad en su redacción;
- b) Están estandarizados;
- c) Están sistematizados;
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta: Sí

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

Los criterios de selección de los beneficiarios están establecidos en las Políticas Para Otorgar Apoyos del Departamento de Apoyos a la Vivienda. Estas políticas contemplan los siguientes criterios:

- Que no cuente con un hogar para vivir
- Que sea persona de bajos recursos, con terreno propio que cuente con acceso, agua y energía eléctrica.
- Persona con dependientes económicos o mayor de 60 años, sin o con dependientes económicos.
- Que no gane más de dos salarios mínimos vigentes mensuales en el Distrito Federal.
- Que al menos tengan un hijo menor de 14 años o con alguna discapacidad o hijos hasta de 21 años en etapa escolar.
- Que no haya recibido apoyos en el mismo componente desde el 2010.

La selección de los beneficiarios se realiza por el Comité de Participación Ciudadana de las obras del Fondo de Infraestructura Social Municipal con base a los criterios establecidos en las políticas señaladas.

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

Respuesta: Sí

Nivel	- Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas
4	

La forma en que se realiza la selección de los beneficiarios se puede verificar en los documentos de las sesiones del Comité de participación ciudadana de las obras del fondo de infraestructura social”, como se establece en el Manual de funcionamiento del Comité. Los mecanismos son conocidos por todos los operadores del programa y están estandarizados.

No se cuenta con evidencias de los instrumentos para verificación, estandarización y sistematización de la información.

32. Los procedimientos para otorgar apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados;
- b) Están sistematizados;
- c) Están difundidos públicamente;
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: Sí

Nivel	- Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.
4	

Se considera que están estandarizados porque se establecen tanto en las políticas como el procedimiento del programa cuáles son los pasos que se tienen que realizar para la selección de los beneficiarios, así como las responsabilidades de cada instancia que participa en la operación del programa.

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyo a beneficiarios y tiene las siguientes características:

- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido a los documentos normativos del programa;
- b) Están estandarizados;
- c) Están sistematizados;
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta: Sí

Nivel	- Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyo a los beneficiarios tiene todas las características establecidas.
4	

Se cuenta con los certificados de subsidio que se les entregan a los beneficiarios así como la entrega de acta recepción en los que se recaba la conformidad de los mismos respecto a las obras realizadas. El mecanismo de verificación está estandarizado ya que se realiza por procedimiento en todas las acciones de vivienda que se realizan.

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados;
- b) Están sistematizados;
- c) Están difundidos públicamente;
- d) Están apegados al documento normativo del programa

Respuesta: Sí

Nivel	Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.
3	

Los procedimientos para la ejecución de las obras están estandarizados, sistematizados y apegados al documento normativo pero no están difundidos públicamente por parte de la dependencia ejecutora.

Los procedimientos con los que se cuenta son de aplicación general a cualquier obra que realice la Dirección de Obras Públicas, independientemente del origen de los recursos.

P-OBP/INF-01. Procedimiento para la construcción de pies de casa, cuartos adicionales, baños y techos como apoyo a la vivienda. Así como la construcción, remodelación y rehabilitación de parques, canchas y campos deportivos en el municipio.

P-OBP/MAU-02. Procedimiento para la construcción de obra pública por contrato.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de las 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;
- c) Están sistematizados;
- d) Son conocidos por los operadores del programa.

Respuesta: Sí

Nivel	- Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen las características establecidas.
4	

El programa cuenta con mecanismos de seguimiento por parte de la instancia ejecutora, en este caso, la Dirección de Obras Públicas que es la que supervisa que las empresas a las que se les asignaron las obras, cumplan con lo especificado en las licitaciones. Los documentos que sustentan el seguimiento son el “Procedimiento para la Construcción de Obra Pública por Contrato (P-OBP/MAU-02)”

Adicionalmente, la Dirección de Desarrollo Social realiza supervisión en el momento de entregar las acciones de vivienda a los beneficiarios.



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?

Con base al control de cambios de los documentos, que registran tanto las políticas como los procedimientos, no se identifica ningún cambio ningún cambio que permita agilizar el proceso a los solicitantes.

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 los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

Los recursos que se utilizan para el Programa de Apoyo a la Vivienda se derivan del Fondo de Infraestructura Social Municipal, los cuales son transferidos por la Federación al Ayuntamiento de Mérida. La dependencia responsable de recibir los recursos y transferirlos a las instancias ejecutoras es la Dirección de Tesorería y Finanzas. Para la realización de las transferencias denominado “Procedimiento para la realización de transferencias presupuestales”. Las dependencias involucradas no reportaron alguna problemática en cuanto a la transferencia de recursos.

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y servicios (componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:

- a) Gastos de operación;
- b) Gastos de mantenimiento;
- c) Gastos de capital;
- d) Gasto unitario: gastos totales/población atendida.

NIVEL	Criterios
1	El programa identifica y cuantifica los gastos de operación y desglosa uno de los conceptos establecidos

Los recursos para la operación del programa se conforman con recursos del FISM y con recursos municipales para la gestión y priorización de las solicitudes que realiza la Dirección de Desarrollo Social y lo relativo a la ejecución de las acciones de vivienda que realiza la Dirección de Obras Públicas.

El gasto que está identificado es el que se realiza directamente en las acciones de vivienda (FISM) y el asignado a la operación del departamento de vivienda de la Dirección de Desarrollo Social. El gasto relacionado a la operación de la Dirección de Obras Públicas con respecto a la realización de las acciones e vivienda no se ha cuantificado.

Actualmente no se cuenta con la cuantificación del costo unitario por acción realizada pero se tienen todos los elementos para obtener este dato.

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?

<b>Recurso</b>	<b>Presupuesto Total</b>	<b>Ejercido en vivienda</b>	<b>Porcentaje</b>
Fondo de aportaciones para la Infraestructura Social Municipal 2015	\$214,940,531.97	\$28,824,231.35	44%
SUBSEMUN 2015	\$8,660,688.40	\$870,000	1.3%
Fondo de aportaciones para Infraestructura Social Municipal 2014	\$106,778,528.83	\$33'091,253.11	51.23%
Recursos municipales para la operación del programa	\$1'799,373	\$1'799,373	2.78%
<b>TOTAL</b>		\$64'584,,857.46	

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 y el sistema.

Respuesta: Sí

NIVEL	Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.
4	

La información que se captura en los sistemas viene de un proceso estandarizado y las fuentes de información que se utilizan están establecidas en los procedimientos mencionados con anterioridad. La información registrada puede ser auditada y las fechas para ingresar la información al sistema están establecidas desde el inicio del año que se va a operar el programa.

41. Cuál es el avance de los indicadores de servicios y gestión (actividades y componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa con respecto de sus metas.

A pesar de que el programa cuenta con la matriz de indicadores de resultados, no se establecieron metas para el Fin, el propósito, los componentes y las actividades. Tampoco se observa en la información que se declara en el portal aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH) el avance de los indicadores. Como indicador de avance, exclusivamente se registra el número de acciones de vivienda realizadas en el año.

No se han desarrollado los mecanismos e instrumentos necesarios para medir los indicadores determinados en la MIR.

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

- a) Las ROP están disponibles en la página electrónica de manera accesible;
- b) Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible;
- c) Cuenta con un teléfono o correo para informar y orientar tanto al beneficiario en general, disponible en la página electrónica;
- d) La dependencia que opera el programa no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el IFAI.

Respuesta: Sí

Nivel	- Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.
4	

El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas que contemplan con todas las características señaladas en la pregunta.

Las Reglas de Operación del Programa, así como los resultados principales del programa y los datos de contacto (teléfono) se encuentran en la página electrónica del Ayuntamiento de Mérida.

Así mismo, la revisión de las solicitudes de transparencia permite establecer que no ha habido modificaciones del programa debido a los recursos de revisión.

## 8. TEMA V. 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 con las características de los beneficiarios;
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

Respuesta: No

El programa actualmente no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida.



## 9. TEMA VI. MEDICIÓN DE RESULTADOS

44. Como documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y 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.

Respuesta: Sí

Para la medición de sus resultados, el programa cuenta con indicadores de la MIR a nivel de Fin y Propósito. Sin embargo, cabe señalar que aunque los indicadores para Fin y Propósito están definidos, no existen instrumentos para su medición y seguimiento. No hay reporte de los avances en estos dos niveles de objetivo.

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y el Propósito del programa inciso a) de la pregunta 44 ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta: No

Como se mencionó en la pregunta anterior, no se cuenta con información de los indicadores del Fin y Propósito, por lo que no se pueden determinar los resultados del Programa.

46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permitan 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 entregado 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) Dado los objetivos del programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- d) La selección de muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del programa.

Respuesta: Sí

NIVEL	CRITERIO
2	El programa cuenta con evaluaciones externas que no son de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del Programa y tienen dos de las características establecidas.

La página electrónica del Ayuntamiento de Mérida registra que el Fondo de Aportaciones de Infraestructura Social (FAIS), del cual se derivan los recursos para el Programa de Apoyo a la Vivienda ha tenido dos evaluaciones: la primera evaluación es de Consistencia y Resultados de 2014 y la segunda es una Evaluación Específica del Desempeño para el año 2015.

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

La página electrónica del Ayuntamiento de Mérida registra que el Fondo de Aportaciones de Infraestructura Social (FAIS), del cual se derivan los recursos para el Programa de Apoyo a la Vivienda ha tenido dos evaluaciones: la primera evaluación es de Consistencia y Resultados de 2014 y la segunda es una Evaluación Específica del Desempeño para el año 2015.

48. En caso de que el programa cuente con estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren 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. La(s) 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 la información de al menos dos momentos en el tiempo.

IV. La selección de la muestra garantiza la representatividad de los resultados.

Respuesta: No

El programa no cuenta con estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares.

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

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren impacto de programas similares.

50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto ¿con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones?

El programa no cuenta con evaluaciones de impacto.

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

El programa no cuenta con evaluaciones de impacto.



## 10. CONCLUSIONES

El programa de apoyo a la vivienda, es un programa municipal emblemático para el presente gobierno municipal por el impacto que tiene en el patrimonio y la calidad de vida de los beneficiarios. La decisión de incrementar los recursos destinados a las acciones de vivienda ha sido más por situaciones externas (lineamientos del FISM), que por ser una política determinada por el propio gobierno municipal, lo que se refleja en que en el Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018 no destina ninguna estrategia o línea de acción específicas para el problema de vivienda.

Con base a lo anterior, hay aspectos del programa que no se están tomando en cuenta porque se comenzó a operar con el objetivo ejercer los recursos con apego a los lineamientos del Fondo, pero no se parte de un diagnóstico municipal o estudios que especifiquen la dimensión del problema y que permita focalizar geográficamente las acciones para ser más eficaz y eficiente. La documentación con que cuenta el programa para justificar su existencia, operación, seguimiento y evaluación es escasa y fragmentada. Existe documentación de los procesos pero no se visualiza el programa de manera integral, con un documento único accesible a todos los participantes en el programa.

La Matriz de Indicadores de Resultados con la que cuenta el programa no describe los componentes y actividades de manera adecuada y los indicadores para estos niveles no son los pertinentes. No se han desarrollado los instrumentos de medición y los datos con que se cuenta no se han sistematizado para generar información que permita diseñar mejores estrategias.

Desde el punto de vista operativo hay bastantes avances tanto en la gestión de los recursos, la determinación de los beneficiarios y la supervisión de las obras, así como la publicación de los informes de transparencia.

Para dar cumplimiento a la ley de Contabilidad Gubernamental se han realizado evaluaciones sobre el Fondo de Infraestructura Social Municipal, que permite establecer recomendaciones a las acciones específicas de vivienda, sin embargo estas evaluaciones no se han socializado con las dependencias involucradas en el programa.

La evolución del programa indica que éste ha impactado de manera significativa, tanto al nivel de los individuos como en el aspecto urbano, sin embargo no se han realizado evaluaciones de impacto que permitan determinar los beneficios como las posibles desviaciones y efectos negativos del programa.

Dentro de los aspectos evaluados del programa, existen áreas de mejora que han sido señaladas tanto en las evaluaciones al FISM como en las auditorías, algunas

de las cuales han sido atendidas muy puntualmente pero como se comentó en un párrafo anterior no se percibe el programa de vivienda en su integralidad, se percibe como una parte del FISM y no se ha prestado atención a elaborar un documento que describa el programa de manera completa.

Se ha incrementado los mecanismos de participación ciudadana, tanto a nivel del Comité de Participación Ciudadana como en los comités de obra conformados en las colonias y localidades. Estos mecanismos blindan de alguna manera para que los recursos no se utilicen de manera clientelar. Dentro de los aspectos que están pendientes de implementar, está el diseño y operación de herramientas para conocer la satisfacción de los beneficiarios.

## 11. ANEXOS

### ANEXO I: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

#### 1. DISEÑO

##### 1.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

##### 1. Identificación del Programa

El programa “Apoyo a la Vivienda” es un programa del Ayuntamiento de Mérida identificado con el número de Programa Operativo Anual 11939 (2015).

Descripción: Otorgar subsidios a las familias mediante el mejoramiento de vivienda como pies de casa, cuartos adicionales, baños, techos, entre otros.

Dependencia coordinadora. La dependencia que coordina el programa es la Dirección de Desarrollo Social con apoyo de la Dirección de Obras Públicas para la realización de las acciones de vivienda.

Desde el punto de vista presupuestal, el programa identificado sólo consiste en la gestión social para que las acciones lleguen a la población objetivo y el recurso destinado por el FISM para las acciones de vivienda es administrado por la Dirección de Finanzas y Tesorería para el pago de dichas acciones. El programa entonces se conforma de la participación de varias dependencias y de fuentes de recursos tanto federales y municipales.

##### 2. Problema o necesidad que pretende resolver.

El problema que pretende resolver es el de la falta de vivienda digna de los habitantes del Municipio de Mérida (cabecera municipal y comisarías).

##### 3. Objetivos Nacionales y sectoriales a los que se vincula.

Este programa municipal está vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo a través del Eje II México Incluyente, cuyos objetivos, estrategias y líneas de acción correspondientes se enuncian a continuación:

Objetivo 2.5 Proveer un entorno adecuado para el desarrollo de una vida digna

Estrategia 2.5.1 Transitar hacia un modelo de Desarrollo Urbano Sustentable e Inteligente

Línea de Acción. Mejorar las condiciones habitacionales y su entorno en coordinación con los gobiernos locales

Estrategia 2.5.2 Reducir de manera responsable el rezago de vivienda a través del mejoramiento y ampliación de la vivienda existente y el fomento de la adquisición de vivienda nueva.

Línea de acción:

Desarrollar y promover vivienda digna que favorezca el bienestar de las familias.

Dotar de servicios básicos, calidad en la vivienda e infraestructura social comunitaria a las localidades ubicadas en las zonas de atención prioritaria con Alta y Muy Alta Marginación.

También está vinculado al Programa Nacional de Vivienda en los siguientes objetivos:

4. Descripción de los Objetivos del Programa, así como los bienes o servicios que ofrece.

El programa otorga apoyos para la realización de acciones de vivienda que incluyen la construcción de cuartos dormitorio, cuartos de usos múltiples con cocina, baños con biodigestor, techo firme y piso firme para los habitantes del municipio de Mérida, tanto en la cabecera como en sus comisarías.

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, población objetivo y población atendida.

La población potencial está en congruencia con el Fondo de Infraestructura Social Municipal, definida como

6. Cobertura y mecanismos de focalización

La cobertura del programa fue definida con base a las reglas de operación del Ramo 33 que definió las Zonas de Atención Prioritaria en las que se debían de realizar las acciones con recursos del FISM 2015. La identificación de los beneficiarios se realizó a través de la información obtenida a través de las solicitudes realizadas y de los estudios socioeconómicos realizados a los solicitantes por el departamento de vivienda de la Dirección de Desarrollo Social.

7. Presupuesto aprobado en el ejercicio sujeto a evaluación

El presupuesto para llevar a cabo el programa incluye los recursos necesarios para la realización de las acciones de vivienda como la operación del departamento que se encarga de realizar las gestiones con los solicitantes y con las diversas instancias municipales para la aprobación de las obras.

Para la realización de las acciones de vivienda \$1'799,373.00 Este presupuesto incluye los servicios personales y los servicios generales.

El monto de los recursos federales transferidos es de \$62'785,484.46 que incluye recursos del FISM del año 2014.

8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes.

De acuerdo a la MIR del Programa de apoyo a la vivienda registrado en la Dirección de Finanzas y Tesorería, la matriz de indicadores de

resultados (Anexo 4), no registró indicadores para los niveles de objetivo señalados.

9. Valoración de diseño del programa actual respecto a la atención del problema o necesidad.

De manera general el programa cumple con la atención de la población que tiene rezago patrimonial, aunque se requiere la realización de estudios y diagnósticos municipales para que el gobierno municipal sea proactivo en la determinación de estrategias. Actualmente se atiende a la demanda y no se conoce de manera más precisa la dimensión del problema que se está atendiendo.

La estructura organizacional está diseñada para el cumplimiento de los lineamientos del Fondo más que para la solución del problema. Por otra parte, la falta de mayor integración entre las dependencias participantes en el programa impide que las acciones sean más eficientes.

## **ANEXO 2: Metodologías para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo.**

No existen metodologías para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo. Los datos que se tienen son de los informes de CONEVAL y contienen información que no está actualizada.

### **ANEXO 3**

#### **Procedimiento para la actualización de la base de datos de los beneficiarios**

Para la gestión de la información de los solicitantes, se cuenta con un sistema de información desarrollado en Excel denominado MASTER y para la gestión de las obras las obras se cuenta con un sistema de información denominado Sistema de Gestión y Control de Obra y Acción, el cual cuenta con un Manual de Usuario.

#### Anexo 4

### Resumen narrativo de la Matriz de indicadores para los resultados del programa

Matriz de Indicadores			
Resumen	Indicador	Medios de verificación	Supuestos
<b>Fin</b>			
<p><b>Propósito</b></p> <p>Las familias de escasos recursos del municipio de Mérida disminuyen sus índices de pobreza patrimonial</p>	% de incidencia de pobreza patrimonial en zonas de atención prioritaria	INEGI, CONEVAL	Mejorar las condiciones de vivienda de los hogares mediante el apoyo otorgado
<p><b>Componentes</b></p> <p>-Acciones de vivienda entregadas a los habitantes de bajos recursos económicos del Municipio de Mérida. Los apoyos de vivienda son otorgados a ciudadanos de escasos recursos del Municipio de Mérida. Los ciudadanos que acuden a realizar trámites de vivienda son notificados</p>	% de solicitudes dictaminadas (familias beneficiadas)	Registro de solicitudes y del sistema de oficialía de partes de la Dirección de Desarrollo Social	Las viviendas de los ciudadanos beneficiados son mejoradas disminuyendo los tiempos de respuesta a sus solicitudes
<p><b>Actividades</b></p> <p>Administración del padrón de solicitantes</p>	Promedio de tiempo de respuesta al ciudadano (20 días hábiles)	Registro de solicitudes y sistema de oficialía de partes de la Dirección de Desarrollo Social	Conocer las condiciones de vivienda de los ciudadanos que acuden al departamento de apoyo a la vivienda



## ANEXO 5 Indicadores

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
<b>Fin</b>	1. Índice del nivel de pobreza en el municipio. 2. % de cobertura de servicios de salud en el municipio. 3. Tasa de habitantes con vivienda 4. Tasa e nivel académico	ND											1.Decremento 2.Incremento 3.Incremento 4.Incremento
<b>Propósito</b>	% de incidencia de pobreza patrimonial en ZAP	(A/B)* 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Acciones de vivienda Familias en ZAP	Anual	0%	10%	Decremento
<b>Componentes</b>	% de solicitudes dictaminadas (familias)	(A/B)* 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Familias beneficiadas/Solicitudes	Anual	35	35%	Incremento

	beneficiadas)								recibidas				
<b>Actividades</b>	Promedio de tiempo de respuesta al ciudadano	A/B	No						Fecha de visita de factibilidad/Fecha de solicitud recibida	Semestral	20	17	Decremento

Los documentos obtenidos no disponen de todas las características requeridas para los indicadores. No existen los componentes necesarios para la realización del propósito ni las actividades mencionadas son las necesarias y suficientes para el logro de los componentes del programa.

## ANEXO 6 Metas de Programa

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a alcanzar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora
FIN	1. Índice del nivel de pobreza en el municipio. 2. % de cobertura de servicios de salud en el municipio 3. Tasa de habitantes con vivienda 4. Tasa e nivel académico	ND	ND	Se establecen varios indicadores para el fin alineados a los objetivos nacionales pero son demasiados indicadores	Sí	Se establecen metas retadoras con base a una problemática concreta definida por instancias nacionales	Sí		Establecer un solo indicador que debe coincidir con el indicador del programa sectorial.
PROPÓSITO	% de incidencia de pobreza patrimonial en ZAP	10%	Acciones de vivienda, Familias en ZAP	Alienado a los indicadores nacionales del sector	ND	No se puede determinar porque los datos de rezago son de 2010 y en la línea base reportada se parte de 0	Sí	Se estableció el avance de la meta con base a los recursos estimados	La unidad de medida no corresponde al indicador. Homologar al indicador del programa sectorial
COMPONENTES	% de solicitudes dictaminadas (familias beneficiadas)	35%	Familias beneficiadas/solicitudes recibidas	La determinación de la meta se hace con base a los datos históricos y a los recursos estimados para el año.	Sí		Sí		Incluir más componentes que ayuden en la consecución del propósito.

ACTIVIDADES	Promedio de tiempo de respuesta al ciudadano	17	Fecha de visita de factibilidad/fecha de solicitud recibida						Incluir las actividades que se requieran para el logro de lo componentes. Una sola no es suficiente
-------------	--	----	---	--	--	--	--	--	---

## ANEXO 7

### Complementariedad y coincidencias entre programas

Nombre del programa	Modalidad	Dependencia/entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	Con cuáles programas coincide	Con cuáles programas se complementa	Justificación

## **ANEXO 8**

### **Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora**

Con respecto a las recomendaciones efectuadas en la Evaluación de Consistencia y resultados realizada en 2014 al FISM y que corresponden a las obras de vivienda, no se registran acciones de mejora derivadas de dichas recomendaciones

## **ANEXO 9**

### **Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora.**

No se registran resultados de las acciones para atender aspectos susceptibles de mejora derivadas de la evaluación de Consistencia y Resultados realizada al FISM 2014.

## **ANEXO 10**

### **Análisis de recomendaciones no atendidas de evaluaciones externas.**

Como se ha señalado, las recomendaciones que se han realizado en las evaluaciones al FISM no han sido del conocimiento de los operadores del programa, por lo cual, las acciones de mejora que se pudieron generar no proceden directamente de las sugerencias de las evaluaciones realizadas al programa.



## ANEXO 11

### Evolución de cobertura

Tipo de Población	Unidad de Medida	2012	2013	2014	2015
Población potencial	No. Beneficiarios	ND	ND	ND	ND
Población Objetivo	No. De Beneficiarios	ND	ND	ND	1755
Población atendida	No. De Beneficiarios	164*	2.076*	3,784*	3,167
(P.A. x 100)/ P.O.	% de población atendida	ND	ND	ND	ND

El dato de la población atendida se estimó en los años 2012, 2013 y 2014 sobre la base de que hay un promedio de 4 habitantes por vivienda; el número de acciones para esos años es de 41, 519 y 937 respectivamente. En el caso del año 2015, el dato es más confiable ya que se contabilizó con base los estudios socioeconómicos de los solicitantes.

**ND.** Dato no disponible.

## ANEXO 12

### Información de población atendida

Rangos de edad (años) y sexo															
Ámbito geográfico	Total			0 a 14			15 a 29			30 a 64			65 y más		
	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H
Municipio															

No se cuenta con esta información de manera desagregada.

## **ANEXO 13**

### **Diagrama de flujo de los componentes y procesos clave**

## ANEXO 14

### Gastos desglosados del programa

Recurso	Presupuesto Total	Ejercido en vivienda	Porcentaje
Fondo de aportaciones para la Infraestructura Social Municipal 2015	\$214,940,531.97	\$28,824,231.35	44%
SUBSEMUN 2015	\$8,660,688.40	\$870,000	1.3%
Fondo de aportaciones para Infraestructura Social Municipal 2014	\$106,778,528.83	\$33'091,253.11	51.23%
Programa operativo Apoyo a la Vivienda (Recurso municipal)	\$1'799,373	\$1'799,373	2.78%
<b>TOTAL</b>		\$64'584,857.46	

Elaboración propia con base a los datos facilitados por la Dirección de Finanzas y Tesorería.

## ANEXO 15

### Avance de los indicadores respecto a metas

Nivel del objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (año evaluado)	Valor alcanzado (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
<b>Fin</b>	1. Índice del nivel de pobreza en el municipio. 2. % de cobertura de servicios de salud en el municipio 3. Tasa de habitantes con vivienda 4. Tasa e nivel académico	ND	ND	ND	ND	
<b>Propósito</b>	% de incidencia de pobreza patrimonial en ZAP	Anual	10%	ND	ND	No se han desarrollado las metodologías o instrumentos para la medición
<b>Componentes</b>	% de solicitudes dictaminadas (familias beneficiadas)	Anual	35%	ND	ND	Se cuenta con la información pero no se ha sistematizado el reporte
<b>Actividades</b>	Promedio de tiempo de respuesta al ciudadano	Semestral	17%	ND	ND	Se cuenta con la información pero no se ha sistematizado el reporte

Aunque se definieron los componentes de la MIR, no se determinaron metas de cada uno de los niveles de objetivos, por lo que los avances sólo se pueden evaluar respecto al número de acciones de vivienda realizados en el año.

## **ANEXO 16**

### **Instrumentos de medición del grado de satisfacción de la población atendida.**

El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios. El único documento que se recaba al final de la obra, es una carta de conformidad del beneficiario cuando se le entrega la obra. Este trámite lo realiza la Dirección de Desarrollo Social que es la que resguarda el documento.

## ANEXO 17

### Principales fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y recomendaciones

Fortalezas y oportunidades	Recomendaciones
<p>F1. Se cuenta con bastantes datos estadísticos y cualitativos y cualitativos para generar un diagnóstico más acorde a la situación del municipio</p> <p>F2. El programa está alineado al PND y a los planes sectoriales (FONHAPO y CONAVI)</p> <p>F3. El personal tiene conocimiento suficiente del problema en campo</p> <p>F4. A través del árbol de problemas hay una identificación básica para un ejercicio más profundo de la definición</p> <p>F5. Hay continuidad en la operación del programa</p> <p>F6. La información de los beneficiarios está sistematizada</p> <p>O1. Se pueden realizar acciones integrales con otras instancias municipales y de otros órdenes de gobierno</p>	<p>F1. Realizar un diagnóstico sobre la información que haga falta para generar reportes más útiles para la generación de políticas públicas.</p> <p>F2. Realizar acciones de coordinación con las instancias de los otros órdenes de gobierno para hacer más eficiente el programa.</p> <p>F3. Especializar al personal en estudios sociales y trabajo de campo para aumentar sus capacidades.</p> <p>F4. Usar la información existente de las otras instancias federales para tener un diagnóstico más completo.</p> <p>F5. Establecer mecanismos para consolidar el programa a largo plazo y no se realice por decisiones políticas.</p> <p>F6. Integrar la información de todo el programa.</p> <p>F7. Consolidar programas conjuntos con las demás instancias gubernamentales.</p>
Debilidades y Amenazas	Recomendaciones
<p>D1. No existe un diagnóstico integral</p> <p>D2. No se cuenta con la información sobre la población potencial ni levantamientos para conocer con más precisión el problema</p> <p>D3. No hay una metodología establecida para determinar la actualización de la información</p> <p>D4. No hay mecanismos documentados que garanticen la calidad de la información que se ingresa al sistema</p> <p>D5. No se asigna una clave única de identificación a la población</p>	<p>D1. Elaborar un diagnóstico más preciso del problema de vivienda en el municipio.</p> <p>D2. Realizar levantamientos para conocer la dimensión del problema.</p> <p>D3. Establecer una metodología para la actualización de la problemática en el municipio.</p> <p>D4. Establecer procedimientos y mecanismos de control que garanticen la calidad y fiabilidad de la información. Desagregar la información por género y población indígena.</p>

<p>A1. Duplicidad de programas por otras instancias de gobierno</p>	<p>D5. Acordar a nivel municipal una clave única para todos los trámites municipales. A1. Establecer espacios de colaboración con las instancias gubernamentales de los demás órdenes de gobierno para una mejor coordinación en el tema</p>
<p><b>Fortalezas y oportunidades</b></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>
<p>F1. Se cuentan con ciertos elementos de planeación para orientar el problema F2. Existen documentos que ayudan a institucionalizar el programa F3. Existen planes anuales y metas concretas F4. Se han hecho evaluaciones indirectas a los programas</p>	<p>F2. Elaborar un diagnóstico respecto a los procedimientos y documentar lo que haga falta de manera integrada y congruente. F4. Institucionalizar el programa de evaluaciones anuales al programa.</p>
<p><b>Debilidades y Amenazas</b></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>
<p>D1. No se cuenta con un plan estratégico D2. Las recomendaciones hechas en las evaluaciones no son del conocimiento de las dependencias involucradas. D3. No se ha realizado acciones de mejora basadas en las evaluaciones efectuadas en años anteriores</p>	<p>D1. Realizar un ejercicio de planeación que derive en un plan estratégico y que sea sistemático. D2. Establecer los mecanismos para que las instancias responsables de las evaluaciones difundan el resultado de las mismas a las dependencias correspondientes. D3. Elaborar un programa de trabajo basado en las recomendaciones emitidas en las evaluaciones.</p>
<p><b>Fortalezas y Oportunidades</b></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>
<p>F1. La población objetivo es la misma que se define a nivel nacional F2. Se cuenta con procedimientos y formatos para hacer el levantamiento de la población objetivo O1. Se está elaborando por otra dependencia un sistema de información geo referenciada O2. Se cuenta con información de otras dependencias federales</p>	<p>F1. Cuantificar la dimensión de la problemática</p>
<p><b>Debilidades y Amenazas</b></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>
<p>D1. No se cuenta con una metodología para la identificación de la población potencial D2. No hay estrategias proactivas para la identificación de la población objetivo</p>	<p>D1. Desarrollar, con la colaboración de expertos, una metodología que permita identificar la población potencial. D2. Elaborar programas de trabajo que permitan determinar la población objetivo.</p>



<p>D3. Falta de recursos para tener estudios o diagnósticos</p> <p>A1. Dinamismo del crecimiento de la población potencial que dificulta tener un diagnóstico actualizado.</p>	<p>D3. Contemplar para el programa 2017, la obtención de recursos para la realización de estudios o diagnósticos.</p> <p>D4. Realizar estudios para estimar el impacto de la migración en el tema de la vivienda y establecer estrategias.</p>
<p><b>Fortalezas y Oportunidades</b></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>
<p>F1. Existe un procedimiento estandarizado y controlado para la selección de beneficiarios</p> <p>F2. Se cuenta con información relevante de los beneficiarios y de todos los solicitantes que se encuentra resguardada en el sistema de información</p> <p>F3. Existen criterios establecidos para la asignación de beneficiarios.</p> <p>F4. Los procedimientos permiten la rastreabilidad</p> <p>O1. La utilización de bases de datos de datos únicas en el Ayuntamiento para mejorar el sistema de información.</p>	<p>F1. Mejorar el sistema de información e integrarla toda desde el inicio del proceso hasta la entrega de la obra.</p> <p>F3. Sistematizar la priorización de los beneficiarios.</p>
<p><b>Debilidades y Amenazas</b></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>
<p>D1. No hay diagramas de flujo de todos los procesos.</p> <p>D2. Los criterios para selección no son inequívocos y la priorización no se genera de manera automática. Se puede prestar a discrecionalidad o errores.</p> <p>D3. No todos los responsables de los programas conocen todo el proceso, desde la solicitud hasta la entrega de la obra.</p> <p>D4. No existen procedimientos documentados del sistema de información (Manual, políticas, procedimientos).</p>	<p>D1. Elaborar un diagrama de flujo general y de cada subproceso en específico con sus procedimientos respectivos.</p> <p>D2. Establecer criterios más definidos y transparentes, así como sistematizar la elección de los beneficiarios de acuerdo a los criterios.</p> <p>D3. Elaborar un manual único del programa y difundir y capacitar a todos los participantes del programa.</p>
<p><b>Fortalezas y Oportunidades</b></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>
<p>F1. Se cuenta con la base de datos de los beneficiarios para darle seguimiento.</p> <p>O1. Convenios con instituciones académicas para aplicar y analizar la percepción de las satisfacción de la población</p>	
<p><b>Debilidades y Amenazas</b></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>

<p>D1. No hay un sistema de retroalimentación por parte de los beneficiarios A1. Malestar de los beneficiarios por obras posiblemente defectuosas</p>	<p>D1. Establecer un mecanismo para evaluar la satisfacción de los usuarios y los posibles problemas en las obras.</p>
<p><b>Fortalezas y Oportunidades</b></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>
<p>F1. Están alineados el Fin y el Propósito a los programas nacional y sectorial. Existe una matriz de resultados F2. Se cuenta con evaluaciones externas al FISM. Se establecen recomendaciones para mejorar el FISM de manera general</p>	<p>F1 Revisar los documentos nacionales y federales, así como realizar estudios comparativos. F2. Retomar las recomendaciones de las evaluaciones para realizar acciones de mejora.</p>
<p><b>Debilidades y Amenazas</b></p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>
<p>D1. No se han realizado evaluaciones de impacto D2. Las recomendaciones plasmadas en las evaluaciones no son del conocimiento de las dependencias responsables del FISM. D3. No se están reportando los indicadores de la MIR. Sólo se reporta en el portal de transparencia el número de acciones que se realizan.</p>	<p>D1. Establecer en el programa de evaluación municipal una evaluación de impacto del programa. D2. Establecer los mecanismos para garantizar que las partes involucradas tengan conocimiento del resultado de las evaluaciones. D3. Desarrollar las herramientas que se requieren para medir los indicadores de los distintos niveles de la MIR.</p>

## ANEXO 18

### Comparación de los resultados de la evaluación de consistencia y resultados anteriores.

Es preciso señalar que aunque la evaluación de consistencia y resultados realizada en 2014 aplicó a todo el Fondo de Infraestructura Social Municipal, hay situaciones señaladas como amenazas que aplican directamente al programa de vivienda y que tuvieron recomendaciones para eliminar o minimizar las amenazas.

EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS 2014.	EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS 2015.
1. No dispone de registros administrativos ordenados, sistematizados, desagregados por sexo y edad de los usuarios/as del programa, lo que debe ser parte de los expedientes técnicos.	Se cuenta con un sistema (GYCOA), en el que se concentra esa información, si bien durante el 2015 no se generaron reportes con la información desagregada
2. El municipio sólo reporta indicadores de gestión para esta matriz de indicadores concurrente	Sigue vigente esta observación
3. No existen comités ciudadanos instituidos para el Ramo 33.	Existen comités ciudadanos, los cuales cuentan con un manual de funcionamiento. "Manual de Funcionamiento del Comité de participación Ciudadana de las Obras del Fondo de Infraestructura Social Municipal". Adicionalmente, existen consejos de participación ciudadana en las zonas en las que opera el programa.
4. Las obras fragmentadas, particularmente en la vivienda, tienen una connotación asistencial y clientelar para la población sujeta de derechos	La priorización de las obras las realiza el Comité de participación ciudadana, en el cual están representados los diversos partidos políticos que integran el cabildo, así como ciudadanos representantes de las colonias y fraccionamientos, así algunos comisarios municipales.
5. Colonias y barrios desatendidos hasta por 5 años por no estar en las ZAP.	La definición de las ZAP no es una facultad de los municipios. En 2016 se flexibilizó la realización de acciones en zonas diferentes a las ZAP.
6. Los lineamientos no tienen perspectiva de género.	Sigue vigente la observación
7. La sobrerregulación complica la operación en el ámbito local	No se ha hecho nada para hacer más ágil el proceso a los solicitantes.

<p>8. Los lineamientos inhiben el desarrollo coordinado de política social con la concurrencia de los tres órdenes de gobierno y limitan con ello el fortalecimiento del federalismo.</p>	<p>No ha habido estrategias para realizar propuestas para el cambio de lineamientos por parte de la Federación</p>
<p>9. La participación social no dispone de un mecanismo institucional.</p>	<p>Se dispone de un mecanismo institucional a través del Comité de participación Ciudadana y a través de los consejos de participación ciudadana.</p>
<p>10. Las estimaciones de pobreza y delimitaciones de las ZAP son quinquenales, lo que le resta oportunidad a la acción gubernamental municipal, la que puede percatarse en el territorio sobre necesidades específicas de la población que ahí habita.</p>	<p>Sigue vigente la observación. No hay mecanismos para tener información oportuna y puntual sobre el problema.</p>
<p>11. El municipio no juega un rol activo en el diseño de la política social que impacta a su comunidad.</p>	<p>Sigue vigente la observación</p>
<p>12. La descoordinación interinstitucional existente.</p>	<p>En 2016 existe una mayor coordinación por parte del Ayuntamiento con la delegación de SEDESOL y la CONAVI.</p>
<p>13. La mayor migración hacia Mérida que tiene bajos indicadores delictivos.</p>	<p>No se tienen estrategias prever la migración hacia Mérida.</p>
<p>15. Obras de infraestructura sin perspectiva de género no contribuye al avance de la igualdad entre mujeres y hombres</p>	<p>Sigue vigente la observación</p>

## ANEXO 19

### Valoración final del programa

Nombre del Programa: Apoyo a la vivienda

Modalidad:

Dependencia/Entidad: Ayuntamiento de Mérida

Unidad Responsable: Dirección de Desarrollo Social

Tipo de evaluación: De Consistencia y Resultados

Año de la evaluación: 2015

Tema	Nivel	Justificación
Justificación de la creación y del diseño del programa	3	El programa obedece a un diseño nacional y atiende prioridades nacionales. Se requiere realizar estudios para ser más específico a las necesidades locales.
Contribución a la meta y estrategias nacionales	3	Está alineado a las metas y estrategias nacionales porque el programa está normado a nivel nacional.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	2	La población potencial y objetivo, está definida por lineamientos nacionales pero no hay cuantificación de la dimensión del problema en el municipio.
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	4	Hay un buen manejo de la identificación de los solicitantes y de los beneficiarios. La información permite la rastreabilidad aunque se requiere integración y sistematización
Matriz de indicadores de resultados	2	Se cuenta con una MIR pero se requiere mejorar el contenido de la misma y realizar el seguimiento para ingresar la información.
Presupuesto y rendición de cuentas	4	Se cumple con lo establecido en la normatividad del Fondo, sin embargo no se contemplan los diversos recursos como una integralidad y no se puede determinar el costo total del programa. La

		información disponible en la página electrónica no permite establecer a los beneficiarios aunque sí se cuenta con ese dato.
Complementariedades y coincidencias con otros programas	3	Hay alta complementariedad con otros programas federales y estatales pero se requiere incrementar la coordinación para que la atención al problema sea más eficiente y no se dupliquen esfuerzos.
Valoración Final	3	En general opera dentro de parámetros requeridos por las normas pero tiene varias áreas de mejora para ser más efectivo y eficiente.

## ANEXO 20

### Ficha técnica de los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.

Nombre de la instancia evaluadora	Capital Intelectual y Desarrollo Humano, S.C.P
Coordinador de la evaluación	M.A. Raúl Arceo Alonzo
Dirección	Calle 20 No. 307 Residencial Cámara de Comercio Norte
Teléfono	(999)9442934
Correo electrónico	www.intelhum.scp@gmail.com
Costo de la evaluación	\$75,000

## DOCUMENTOS DE CONSULTA

1. Programa Operativo Anual de Apoyo a la Vivienda 2015
2. Matriz de Indicadores de Resultados del POA Apoyo a la Vivienda 2015
3. Árbol de Problemas del Programa de Apoyo a la Vivienda
4. Objetivos estratégicos de la instancia coordinadora (Dirección de Desarrollo Social)
5. Plan Municipal de Desarrollo de Mérida (2012-2015 y 2015-2018)
6. Padrón de beneficiarios
7. Acuerdo por el que se aprueba el “Comité de Participación Ciudadana de las obras del Fondo de Infraestructura Social Municipal” Gaceta municipal 237.
8. Manual de funcionamiento del Comité de Participación Ciudadana de las Obras del Fondo de Infraestructura Social Municipal
9. Mapa de las zonas de atención prioritaria
10. Política para otorgar apoyos del departamento de apoyos a la vivienda (Dir. Desarrollo Social)
11. Procedimiento para atención a solicitudes del programa de apoyo a la vivienda
12. Reglas de operación del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias
13. Reglas de operación para la fiscalización del gasto federalizado
14. Manual operativo del Fondo de Infraestructura Social Municipal
15. Ley general de contabilidad gubernamental
16. Manual de planeación y presupuesto municipal 2015
17. Manual del Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal
18. Reporte del Ayuntamiento de Mérida en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda
19. Estructura Funcional programática 2015
20. Módulo de Evaluación del plan Municipal de Desarrollo 2012-2015
21. Formato para la solicitud de apoyo a la vivienda DES/INS/APV/P.01-F.01. Dirección de Desarrollo Social del Ayuntamiento de Mérida.
22. Formato de visita de diagnóstico técnico y estudio socio económico DES/INV/APV/P.01-F.03. Dirección de Desarrollo Social del Ayuntamiento de Mérida.
23. Formato de Contenido de Expediente DES/INV/APV/P.01-F.02. Dirección de Desarrollo Social del Ayuntamiento de Mérida.
24. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
25. Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Yucatán 2012-2018.
26. Reglas de operación del Programa de Apoyo a la vivienda para el ejercicio fiscal 2015. Fideicomiso del Fondo Nacional de Habitaciones Populares.



27. Reglas de operación del Programa de vivienda digna para el ejercicio fiscal 2015 y subsecuentes. Secretaría de Desarrollo Agrario, territorial y urbano.
28. Reglas de operación del Programa de esquemas de financiamiento y subsidio federal para vivienda del ejercicio 2015 y subsecuentes 2015. Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano.
29. Manual de usuario del sistema de Gestión y Control de obra y acción (GYCOA)
30. Informe de Evaluación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal del Municipio de Mérida, Yucatán del ejercicio 2014. Bufete de Estudios Interdisciplinarios AC.
31. Informe de Evaluación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal del Municipio de Mérida, Yucatán del ejercicio 2015. Bufete de Estudios Interdisciplinarios AC.
32. Diagnóstico del Programa de Apoyo a la Vivienda 2016. Fideicomiso del Fondo Nacional de habitaciones Populares.
33. Informe anual de pobreza Yucatán 2015. Consejo Nacional de Evaluación
34. Auditoría CMAI/AE/001/2015 relativa a la revisión del cumplimiento operativo y normativo de la priorización de obras del FISM 2015
35. Acuerdo en el que se da a conocer la fórmula, metodología y justificación de cada elemento, monto y calendario de ministraciones relativos a la distribución de los recursos del FAISM y de las demarcaciones territoriales del D.F. y el monto y calendario de ministraciones del Fondo de Aportaciones para el fortalecimiento Municipal de los municipios y de las demarcaciones territoriales del D.F., entre los ayuntamientos del Estado de Yucatán para el ejercicio fiscal 2015. Diario Oficial del Estado de Yucatán.