



Evaluación de Procesos del Programa QC3409 Mi Vivienda GTO Contigo Sí

**Secretaría del Nuevo Comienzo
(SENCO)
Informe Final**

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Octubre, 2024

XII. Difusión de los resultados de la evaluación

Anexo 1. Descripción de la evaluación		
1.1 Tipo de evaluación realizada:	Evaluación de Procesos	
1.2 Nombre de la evaluación:	Evaluación de Procesos del Programa (QC3409) Mi Vivienda GTO Contigo Sí de la Secretaría del Nuevo Comienzo (SENCO)	
1.3 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	07/06/2024	
1.4 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	04/10/2024	
1.5 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Clave Unidad Responsable:	
	Unidad Responsable:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. Secretaría del Nuevo Comienzo
	Nombre de la persona:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
1.6 Objetivo general de la evaluación:	Realizar un análisis 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 permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<p>a. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.</p> <p>b. Analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la implementación del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.</p> <p>c. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.</p> <p>d. Elaborar recomendaciones generales y específicas que mejoren la operación del programa.</p>	
1.8 Metodología utilizada en la evaluación		
Instrumentos de recolección de información:	<input type="checkbox"/> Cuestionarios	
	<input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas	
	<input type="checkbox"/> Formatos	
	<input checked="" type="checkbox"/> Otros; especifique: Requerimiento de información documental	
Metodología CONEVAL		

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	Entrevistas con operadores del programa en la unidad central. Para la realización de la entrevista al coordinador del programa y sus principales colaboradores se utilizó una guía para obtener la respuesta de las personas entrevistadas.
---	---

Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación
<p>2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:</p> <p>Las actividades de planeación están alineadas con la Actualización de Programa de Gobierno. Las personas interesadas entregan su solicitud acompañada de la documentación requerida a la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda (UAMV), la cual envía a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.</p> <p>Una vez que la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda recibe el expediente con la solicitud y la documentación requerida, revisa en la plataforma que la documentación sea correcta y esté completa. Con respecto a este último punto, en la entrevista a profundidad realizada con los responsables del programa, se encontró que la documentación cargada por las UAMV en un muy alto porcentaje es incorrecta (hasta el 50% de los casos), por lo que tienen que solicitar a la UAMV complementos documentales, para que a su vez la UAMV canalice la solicitud de documentación complementaria o correcta hacia la persona solicitante, y la vuelve a enviar para la revisión.</p> <p>Lo anterior representa un reto, pues si bien en las ROP se menciona que las UAMV revisan que la documentación sea correcta antes de enviarla a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, la documentación que la UAMV carga en el sistema presenta documentación errónea y en ocasiones, se detecta que se hace solamente con la finalidad de completar la carga y enviarla, posiblemente con la intención de dar tiempo al beneficiario a recopilar la documentación requerida y entregarla en una segunda ronda.</p> <p>Cabe mencionar que esta doble revisión compromete aún más las posibilidades para la revisión con el personal operativo actualmente asignado al Programa, el cual no es propio del Programa, sino que fue transferido a la SEDESHU desde la extinta COVEG, por lo que también realizan otras funciones, lo cual también es una limitante adicional a la operación eficiente del Programa.</p> <p>Analizadas las solicitudes, el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda aprueba los apoyos y emite un Acta con la relación de solicitudes aprobadas para recibir el apoyo, la cual entrega al personal del Programa para que recabe las firmas de los participantes en dicha sesión, pues se requieren todas las firmas para poder iniciar el trámite de liberación de recursos ante la Dirección General de Administración. Sin embargo, como las reuniones de Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda en la mayoría de los casos son virtuales, y dado que participan en la sesión del Comité representantes municipales, para recaudar las firmas el personal del Programa tiene que trasladarse a los municipios para recaudar la firma autógrafa, lo cual hace que el lapso para recabar todas las firmas se lleve entre tres o cuatro días. Esto implica un gasto en tiempo del personal y también un gasto monetario para el transporte o combustible que implica trasladarse a cada municipio participante.</p> <p>Una vez firmada el Acta emitida por todos los integrantes del Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda, el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda gestiona el trámite para la liberación del recurso ante la Dirección General de Administración, la cual a su vez lo gestiona ante la SFIA para la emisión del cheque.</p> <p>Una vez que la SFIA genera el cheque (documento en físico foliado y con la cantidad aprobada) para complementar la adquisición de la vivienda, es llevado por personal del programa a la Notaría Pública donde se realizará la escrituración de la propiedad.</p>

El beneficiario recibe el aviso para que asista a la Notaría Pública designada en la fecha y hora establecida para Firma de la Escritura de Propiedad de la vivienda. En la Notaría Pública se celebra la compraventa de la vivienda. En este acto, personal de la Notaría Pública entrega el cheque al beneficiario, para que este lo endose y se lo entregue al promotor de vivienda para abono en su cuenta, pues el cheque es parte del pago que recibe por la venta de la vivienda.

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas se observa que en general hay una adecuada coordinación entre las áreas participantes, aunque se señaló que algunas notarías públicas se tardan hasta cinco o seis meses para entregar una copia simple de la escritura, lo cual constituye un comprobante o evidencia de que el recurso fue ejercido, lo que puede provocar un cuello de botella, pues imposibilita el cierre del ejercicio en tanto dicha documentación no llega. Se menciona que esta demora puede ser atribuido al tiempo que se lleva el Registro Público de la Propiedad en realizar el trámite de inscripción o a la laxitud de algunas notarías para enviar al Programa copia de la escritura.

Por otra parte, el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda recoge en la notaría pública las pólizas de los cheques y la carta recepción firmada por el beneficiario.

Cabe señalar que en la etapa de entrega de la vivienda al beneficiario no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios, salvo las Cédulas de Contraloría Social que son aplicadas a una muestra de beneficiarios. Sin embargo, es importante señalar que se garantiza la calidad de la vivienda que se entrega debido a que es requisito del Programa entregar copia simple de Avalúo comercial vigente por perito autorizado por la institución de crédito, y el avalúo referido debe contener el Dictamen Técnico, que es justamente la verificación de habitabilidad realizada por la empresa verificadora autorizada por el Registro Único de Vivienda que, valida la terminación de las viviendas, el cumplimiento a las especificaciones y características arquitectónicas, urbanas y de infraestructura señaladas en el proyecto ejecutivo y constata que se cuenta con las autorizaciones oficiales, por lo que se asegura la dotación y uso de los servicios de calles y vialidades, agua, drenaje, alcantarillado, electrificación y alumbrado público.

Finalmente, se lleva a cabo la sistematización de toda la información del proceso de apoyo a las personas beneficiarias que realiza el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda. Una vez sistematizada la información se incorpora al Padrón de Beneficiarios del Programa, la cual se reporta mensualmente a la SEDESHU y se utiliza para establecer el cumplimiento de metas del Programa, el cual se reporta mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas:	<p>1. Coordinación entre actores involucrados</p> <p>Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal del Programa y las otras áreas de la SEDESHU participantes en los diferentes procesos.</p>
	<p>2. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo</p> <p>El Programa genera información de manera oportuna sobre sus beneficiarias, lo cual le permite mandar información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico de forma mensual al SED y también manda reportes trimestrales para el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
2.2.2 Oportunidades:	No se encontraron oportunidades.

<p>2.2.3 Debilidades:</p>	<p>1. No se cuenta con un documento actualizado que describa los procesos y procedimientos específicos del Programa.</p> <p>No cuenta con un documento actualizado donde se definan los procesos del programa conforme al Modelo General de Procesos y que contenga los procedimientos en los que se describa con detalle las actividades que se llevan a cabo dentro de cada proceso, aun cuando el Programa cuenta con las ROP en las cuales se traza a grandes rasgos la operación del Programa, pero esto no sustituye el detalle de los procedimientos.</p>
	<p>2. No se puede establecer si todos los operadores tienen conocimiento de los procesos.</p> <p>No es claro saber si todos los operadores del Programa tienen conocimiento de los procesos que están documentados, pues surge la interrogante de que cada persona lo interprete de cierta manera, ya que no hay un documento con los procesos y procedimientos del programa que sirva de referencia contra el cual se pueda contrastar el conocimiento que tiene cada trabajador de los procesos involucrados.</p>
<p>2.2.4 Amenazas:</p>	<p>1. Carga de trabajo de otros programas de la SEDESHU</p> <p>El personal del Programa no es propio, por lo que su participación en el Programa está en función de las cargas de trabajo de otras áreas y funciones que tienen que realizar de forma simultánea.</p>
	<p>2. Falta de firma electrónica por parte de responsables municipales</p> <p>La firma de las Actas emitidas en las sesiones del Comité de Selección de Apoyos se demora por parte de los representantes municipales debido a que el personal del Programa tiene que trasladarse a los municipios participantes para recabar la firma autógrafa debido a que solamente una parte de ellos tienen firma electrónica.</p>
	<p>3. Las UAMV cargan en el sistema de solicitud de apoyos documentación incorrecta.</p> <p>En las ROP se menciona que las UAMV revisan que la documentación sea correcta antes de enviarla a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, pero en la realidad se observa que la documentación que la UAMV carga en el sistema es errónea en 50% de los casos, lo que parecería que solamente se hace con la finalidad de completar la carga y enviarla, quizás, con la intención de dar tiempo al beneficiario a recopilar la documentación requerida y entregarla en una segunda ronda.</p>

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

Las actividades de planeación están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sustentable y con la Actualización de Programa de Gobierno en materia de acceso a vivienda de calidad, en tanto que las actividades para la difusión del programa transcurren con normalidad.

Las personas interesadas en el apoyo del Programa envían su solicitud acompañada de la documentación requerida a la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda (UAMV), la cual al recibir la solicitud cumplimentada y la documentación requerida carga esta documentación en la plataforma de solicitudes de apoyo de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, la cual revisa que la documentación sea correcta y esté completa. Con respecto a este último punto, en la entrevista a profundidad realizada con los responsables del programa, se señaló que la documentación cargada por las UAMV en un muy alto porcentaje es incorrecta, hasta el 50% de los casos, por lo que tienen que solicitar a la UAMV complementos documentales y que esta unidad a su vez solicite la corrección a la persona interesada.

Una vez que la documentación complementaria es correcta la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda integra el expediente en calidad de completo y lo envía al Comité de Selección de Apoyos, el cual emite un Acta con la relación de solicitudes aprobadas, la cual entrega al personal del Programa para que recabe las firmas de los participantes en dicha sesión. Sin embargo, como las reuniones de Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda en la mayoría de los casos son virtuales, y dado que participan en la sesión del Comité representantes municipales, para recaudar las firmas el personal del Programa tiene que trasladarse a los municipios para recaudar la firma autógrafa, lo cual hace que el lapso para recabar todas las firmas se lleve entre tres o cuatro días. Esto implica un gasto en tiempo del personal y también un gasto monetario para el transporte o combustible que implica trasladarse a cada municipio, aunque se menciona que no es en todos los casos, dado que algunos representantes municipales cuentan con firma electrónica, la cual es válida para firmar las Actas y así se evita el traslado del personal.

Una vez firmada el Acta, el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda gestiona el trámite para la liberación del recurso ante la Dirección General de Administración, la cual a su vez lo gestiona ante la SFIA. La SFIA emite el cheque para complementar la adquisición de la vivienda, el cual es enviado a la Notaría Pública donde se realizará la escrituración de la propiedad. En este acto, personal de la Notaría Pública entrega el cheque no negociable al beneficiario para abono en su cuenta. El beneficiario al recibir el cheque firma la póliza y en el mismo acto de escrituración de la propiedad, firma la carta recepción el cual sirve como comprobante de que los recursos se ejercieron o entregaron para beneficio de la persona que solicitó el apoyo.

Adicionalmente, tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas se observa que en general hay una adecuada coordinación entre las áreas participantes, aunque se señaló que algunas notarías públicas se tardan hasta cinco o seis meses para entregar una copia simple de la escritura, lo cual constituye un comprobante o evidencia de que se adquirió el bien establecido con los recursos ejercidos, lo que puede provocar un cuello de botella, pues imposibilita el cierre del ejercicio en tanto dicha documentación no llega. Se menciona que esta demora puede ser atribuido al tiempo que se lleva el Registro Público de la Propiedad en realizar el trámite de inscripción o a la laxitud de algunas notarías para enviar copia de la escritura.

Finalmente, se lleva a cabo la sistematización de toda la información del proceso de apoyo a las personas beneficiarias que realiza el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, la cual se incorpora al Padrón de Beneficiarios de los Programas Sociales Estatales, administrado por la SEDESHU y al SED, administrado por la SFIA.

Cabe señalar que en la etapa de entrega de la vivienda al beneficiario no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios. Sin embargo, es importante señalar que se garantiza la calidad de la vivienda que se entrega debido a que es requisito del Programa entregar copia simple de Avalúo comercial, el cual debe contener el Dictamen Técnico, que es justamente la

verificación de que se cumplen las especificaciones y características arquitectónicas, urbanas y de infraestructura señaladas en el proyecto.

Cabe mencionar que las ROP, aunque en su contenido señala a grandes rasgos la operación del Programa, no describe con detalle el proceso operativo del Programa, es recomendable actualizar el Manual de Procesos que incluya sus respectivos procedimientos por cada proceso, a fin de contar con una normatividad que permita identificar con claridad los procesos y sus procedimientos del Programa.

Otra limitación que se observa en la operación del Programa es que las actividades que realiza el personal asignado a este están limitadas por el tiempo que tienen que dedicar a otras funciones que tienen dentro de la dependencia debido a que el personal operativo actualmente asignado al Programa no es propio, sino que fue transferido a la SEDESHU desde la extinta COVEG, por lo que también realizan otras funciones.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1.	Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos en la parte concerniente a la operación del Programa, para contar con un documento que describa los procesos del Programa y su respectivo procedimiento por cada proceso, en el cual se describa de forma detallada las actividades que se realizan, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan, los sistemas o aplicaciones que se utilizan y la relación con las áreas con las que interactúan.
2.	Preparar un informe con las cargas de trabajo del personal que requiere el Programa para solicitar que se le asigne personal propio. Se recomienda preparar un informe en el cual se reporten con precisión las cargas de trabajo del personal del Programa para solicitar que se le asigne personal propio para su operación eficiente.
3.	Modificar las ROP del programa para que desincentivar a que las UAMV carguen documentación incorrecta en la plataforma. Explorar la posibilidad de que en las ROP se modifique el apartado II del Artículo 15 Procedimientos de acceso, para que en vez de que se concedan 10 días a partir de que la UAMV le avise al beneficiario para enviar la documentación complementaria, solamente se concedan 5 días hábiles a partir de que la Dirección General de Asentamientos Humanos le avise a la UAMV.
4.	Modificar el Artículo 38 (Suplencias) del Capítulo VIII (Comité) de las Reglas de Operación del Programa para incluir que sea requisito del suplente contar con firma electrónica para participar en el Comité.

Anexo 4. Datos de la Instancia evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
4.2 Cargo:	Coordinador
4.3 Institución a la que pertenece:	Consultor Independiente (Persona Física)
4.4 Principales colaboradores:	Beatriz Castillo Rojas
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	vicentecell@yahoo.com.mx
4.6 Teléfono:	55 21 29 06 66

Anexo 5. Identificación del programa	
5.1 Nombre del programa evaluado:	Mi Vivienda GTO Contigo Sí
5.2 Siglas:	No aplica
5.3 Ente público coordinador del programa:	Secretaría del Nuevo Comienzo (SENCO)
5.4 Poder público al que pertenece el programa:	<input checked="" type="checkbox"/> Poder Ejecutivo
	<input type="checkbox"/> Poder Legislativo
	<input type="checkbox"/> Poder Judicial
	<input type="checkbox"/> Ente Autónomo
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:	<input type="checkbox"/> Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estatal
	<input type="checkbox"/> Local
5.6 Nombre de la unidad administrativa y del titular a cargo del programa:	
5.6.1 Nombre de la unidad administrativa a cargo del programa:	Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	NOMBRE sedeshu@guanajuato.gob.mx Tel. 473535000

Anexo 6. Datos de contratación de la evaluación	
6.1 Tipo de contratación:	6.1.1 Adjudicación Directa ()
	6.1.2 Invitación a tres (X)
	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:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
6.3 Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
6.4 Fuente de Financiamiento:	Recursos fiscales

Anexo 7. Difusión de la evaluación	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/
7.2 Difusión en internet del formato:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/