



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

1. Resumen Ejecutivo.

El Programa **Mi Vivienda GTO Contigo Sí** tiene como objetivo general contribuir a que las personas que carecen de una vivienda propia puedan acceder a una vivienda nueva y adecuada en un entorno ordenado y sustentable.

La población beneficiada por el Programa es aquella que habita en el estado de Guanajuato que no cuenten con vivienda propia, mayores de edad, que dispongan de un crédito hipotecario para vivienda o de un esquema de financiamiento para la adquisición de una vivienda nueva y adecuada y que hayan cumplido con los requisitos del programa para ser beneficiadas con un subsidio.

El Programa QC3409 Mi Vivienda GTO Contigo Sí contó con un presupuesto asignado para 2024 de \$30,000,000.00 de pesos, y estableció como meta 287 personas apoyadas con recursos para completar la adquisición de su vivienda.

Considerando si: 1) existen documentos que normen los procesos; 2) son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 21 de 25 puntos por lo que el **grado de consolidación del programa** es de 84%.

Las actividades de planeación están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sustentable y con la Actualización del Programa de Gobierno en materia de acceso a vivienda de calidad, en tanto que las actividades para la difusión del Programa consisten en publicar las Reglas de Operación en la página electrónica de la dependencia, lo cual hace para todos los programas el área de Comunicación del Despacho de la secretaria.

Las personas que muestran interés en el apoyo que ofrece el 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 la carga 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 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, en algunas ocasiones estos representantes municipales son suplentes que no cuentan con firma electrónica. En consecuencia, para recaudar las firmas que requiere el Acta, 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.

Lo anterior, implica un gasto en tiempo del personal y también un gasto monetario para el transporte o combustible para trasladarse a estos municipios. Aunque se menciona que esta situación no se presenta en todos los casos, sino solamente en algunos. Por lo anterior, es recomendable que todos los representantes municipales, titulares y suplentes, cuenten con firma electrónica, la cual se utiliza para firmar las Actas y así se reduce el tiempo en este proceso, además de que se evita el gasto en tiempo del personal y el costo del traslado del personal para recabar las firmas autógrafas.

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 de la SEDESHU, la cual, a su vez, hace la gestión ante la SFIA, la cual es la dependencia que emite los cheques a nombre del beneficiario.

Posteriormente, la Dirección General de Administración recoge los cheques de la SFIA y los entrega a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, la cual, a su vez, entrega el cheque a la Notaría Pública donde se realizará la escrituración de la propiedad del beneficiario. Desde que el cheque sale de la SFIA se cuenta con una línea de custodia para saber en todo momento en manos de quién está el cheque hasta que se entrega a la Notaría, donde termina la línea de custodia.

En el acto de escrituración, el personal de la Notaría Pública entrega el cheque al beneficiario, el cual lo endosa a favor del promotor de vivienda para abono en su cuenta. El cheque o apoyo que otorga el Programa constituye el abono que el beneficiario hace para la compra de su vivienda, que endosa y entrega al promotor de vivienda durante el acto de escrituración y dicho cheque queda registrado en la escritura como parte del pago que el beneficiario hace por la vivienda adquirida.

Durante la escrituración, cuando el personal de la Notaría Pública le entrega el cheque al beneficiario, el beneficiario firma la póliza del cheque y la Carta Recepción del apoyo en la cual se especifican los datos de la propiedad que se está adquiriendo y los datos del cheque. Ambos documentos quedan en resguardo en la Notaría Pública hasta que personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda pasen por ellos.

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 atribuida 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, además de las Cédulas de Contraloría Social que se aplican a todos los programas sociales, en la etapa de entrega de la vivienda al beneficiario no se cuenta con otro mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios. Sin embargo, es importante señalar que no se observa una limitación del programa, ya que se garantiza la calidad de la vivienda que se entrega al beneficiario debido a que es requisito del Programa la entrega de copia simple del Avalúo comercial, el cual debe contener el Dictamen Técnico, que es justamente la verificación de que

la vivienda cumple con las especificaciones y características arquitectónicas, urbanas y de infraestructura señaladas en el proyecto.

Cabe mencionar que las ROP, aunque en su contenido señalan a grandes rasgos la operación del Programa, no describen con detalle el proceso operativo del mismo, y tampoco se juzga conveniente que las ROP contengan todo el detalle de la operación del Programa, por lo que es recomendable que se actualice lo concerniente al Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí dentro del Manual de Procesos y Procedimientos de la dependencia, a fin de contar con una normatividad que permita identificar con claridad los procesos y 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 es personal de la SEDESHU que fue transferido desde la extinta COVEG, por lo que también realizan las funciones propias que realizaba esta institución.

Las recomendaciones para el Programa son:

- 1. Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos en la parte concerniente a la operación del Programa.** Se recomienda 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 una operación eficiente.

3. Modificar las ROP del programa para desincentivar que las UAMV carguen documentación incorrecta en la plataforma. Se recomienda 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 las ROP del programa para que los suplentes en las sesiones de Comité cuenten con firma electrónica. Se recomienda 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.

2. Índice.

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2. ÍNDICE.....	8
3. INTRODUCCIÓN.....	9
4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EJERCICIO FISCAL 2024	10
5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.....	12
6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	20
7. HALLAZGOS.	70
8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.	80
9. ANEXOS:	86
I. Ficha técnica de identificación del Programa.....	86
II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.	88
III. Flujoograma del Programa.....	91
IV. Grado de Consolidación Operativa.....	92
V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.....	94
VI. Propuesta de modificación a la normatividad.	105
VII. Análisis FODA del Programa.....	107
VIII. Recomendaciones del programa.....	110
IX. Trabajo de campo realizado.	114
X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.....	115
XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	118
XII. Difusión de los resultados de la evaluación.....	119
XIII. Base de Recomendaciones.....	127

3. Introducción.

La presente evaluación tiene como objetivo general realizar un análisis de la gestión operativa del **Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí (QC3409)** de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU), que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y el objetivo del Programa, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores de este la instrumentación de mejoras.

Como objetivos específicos de la evaluación¹ se encuentran los siguientes:

- a. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.
- 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.
- c. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.
- d. Elaborar recomendaciones generales y específicas que mejoren la operación del programa.

El Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí es operado por el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, adscrita a la Subsecretaría de Inclusión e Inversión para el Desarrollo Social, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano del Gobierno del Estado de Guanajuato.

¹ Retomado de los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas Sociales Estatales, págs. 4 elaborado por la SEDESHU.

4. Descripción del Programa Ejercicio Fiscal 2024²

Contexto

De 1,651,948 viviendas en el estado de Guanajuato, el 13.8% son rentadas y el 15.2% son prestadas de acuerdo con la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) que levantó el INEGI en 2022, aunado a que conforme a la medición de la pobreza del CONEVAL en 2020, se identifica que el 6.2% de los guanajuatenses tienen carencia por calidad y espacios de la vivienda, de los cuales el 4.2% son población en viviendas con hacinamiento, lo que representa 1.6 puntos porcentuales por debajo de la medida nacional que es de 5.8%.

Cabe destacar que, para el estado de Guanajuato, el 67.8% (1,119,412) de las viviendas son propiedad de quienes las habitan, están en proceso de pago o ya pagadas, cifra por debajo del promedio nacional que es de 69.6%. Es decir, las viviendas habitadas que no son propiedad de sus habitantes equivalen al 30.4% a nivel nacional y el 32.2% en el estado de Guanajuato (ENIGH 2022).

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Vivienda 2020 publicada por el INEGI, en Guanajuato, 247,516 viviendas particulares habitadas están rentadas, de las cuales el 68.3% tiene como principal motivo de renta que la mensualidad es menor que una hipoteca y que no tienen acceso a crédito hipotecario o bancario, es decir, sus habitantes no cuentan con los recursos suficientes ni los medios necesarios para la adquisición de una casa.

² La ficha técnica con los datos del Programa se presenta en el “Anexo I “Ficha técnica de identificación”.

Objetivos del Programa

El Programa tiene como objetivo general contribuir a que las personas que carecen de una vivienda propia puedan acceder a una vivienda nueva y adecuada en un entorno ordenado y sustentable.

El programa tiene como objetivo específico otorgar apoyos a través de subsidios para la adquisición de vivienda nueva y adecuada.

Población potencial, población objetivo y población atendida

En las reglas de operación del Programa considera como población potencial a 1,796,000 personas que habitan en el estado de Guanajuato que no cuentan con vivienda propia.

La población objetivo del Programa son 1,019,000 personas que habitan en el estado de Guanajuato que no cuentan con vivienda propia, mayores de edad, que disponen de un crédito hipotecario para vivienda o de un esquema de financiamiento para la adquisición de una vivienda nueva.

La población beneficiada estimada del Programa son 287 personas que habitan en el estado de Guanajuato que no cuentan con vivienda propia, mayores de edad, que dispongan de un crédito hipotecario para vivienda o de un esquema de financiamiento para la adquisición de una vivienda nueva y adecuada y que hayan cumplido con los requisitos del Programa para ser beneficiadas con un subsidio.

Cobertura geográfica

Estatal.

5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo.

Diseño metodológico

Evaluación de Procesos

Para el análisis cualitativo de los diversos elementos que conforman la operación del programa se considera el contexto social, cultural, político e institucional en que opera.

Para ello se llevará a cabo un trabajo de gabinete consistente en la revisión de los manuales de operación y otra documentación específica sobre la operación del programa que sea proporcionada al equipo evaluador.

Cabe mencionar que el **análisis de procesos** es, por sus características, de **tipo cualitativo**, ya que el análisis y argumentación de los aspectos de mejora no descansan en una métrica estándar, sino en el análisis de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis, es decir, de la apreciación del funcionamiento y efectividad de las acciones implementadas por los operadores del programa para alcanzar los objetivos de este.

Cabe mencionar que el **análisis de gabinete** de los elementos del proceso de operación del programa, a través de la revisión de la documentación enviada por el programa y la información disponible en la página electrónica de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, en la sección de Evaluación y monitoreo de los PSE, se complementa con las entrevistas que se realicen a los servidores públicos operadores de dichos programas, como se describe en el apartado “Estrategia del trabajo de campo”, que se presenta posteriormente en este documento.

En este apartado se describe el diseño metodológico para llevar a cabo la descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso del programa.

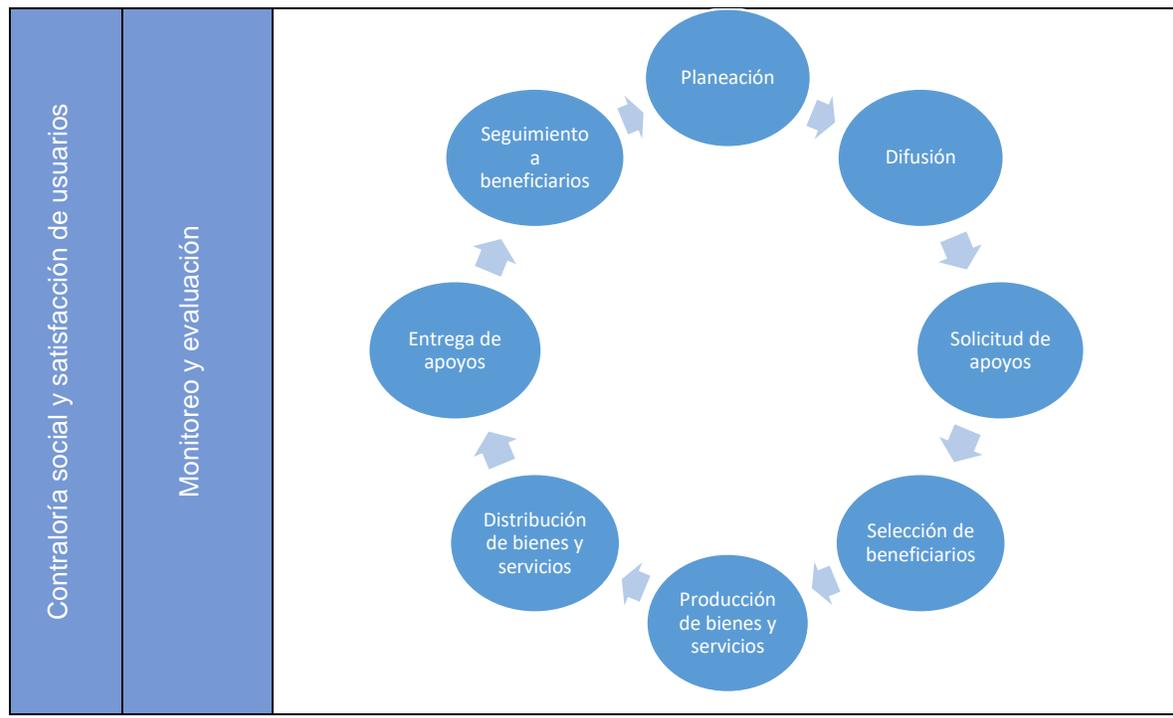
El primer elemento que conforma la metodología es la **identificación de los procesos clave** que se realizan como parte del programa. Esta identificación se realiza mediante un análisis de gabinete. Para ello, se revisan las reglas de operación y lineamientos con los que cuenta el programa.

La identificación de los procesos clave comprenderá la elaboración por parte del consultor de:

- Diagramas de Flujo del proceso general del programa para cumplir con los bienes y/o los servicios (es decir los Componentes del programa) de cada uno de los programas sociales en cuestión.

La descripción y análisis de los procesos tomando como base el “Modelo General de Procesos”, se presenta a continuación.

Modelo General de Procesos



Breve descripción de los elementos del “Modelo General de Procesos”.

- Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan los objetivos de la MIR con sus indicadores, las metas en tiempos establecidos para dichos indicadores y los recursos financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos del programa.
 - Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.
 - Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.
 - Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.
 - Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.
 - Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).
 - Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.
 - Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.
-

- Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.
- Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.

En la descripción y análisis se considerará las siguientes preguntas y criterios clave:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
 2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.
 3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.
 - a. Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?
 - b. Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?
 - c. Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?
 - d. Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?
 4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?
 5. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores? Adicionalmente se deberá incluir un análisis detallado en el Anexo V. "Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos", en cual se presente la información de forma más detallada.)
-

6. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?
7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.
8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.
9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Además, se analizará el grado de consolidación operativa del Programa, considerando elementos como:

- 1) si existen documentos que normen los procesos;
- 2) si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados;
- 3) si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;
- 4) si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores;
- 5) si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos (para este tema se debe considerar un rango de valoración de 1-5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto en términos del grado de consolidación operativa y se tiene que desarrollar la metodología empleada para la valoración de cada uno de los elementos considerando el contexto de operación del programa.

Estrategia de Trabajo de Campo

En la experiencia del equipo consultor, las **Evaluaciones de Procesos** han considerado un trabajo de campo, consistente en la realización de entrevistas a profundidad con el personal responsable de la operación del programa, con la finalidad de obtener elementos para el análisis que, en muchas ocasiones, no se encuentran suficientemente documentadas o plasmadas en algún documento normativo, y que es la experiencia del personal lo que determina las actividades realizadas a lo largo del proceso, que solamente se encuentra documentado a nivel general, en reglas de operación o lineamientos, ya que no siempre existen manuales de operación que de forma explícita detallen la manera en que se opera un programa. Por ello, la realización de un trabajo de campo es indispensable para el logro de una evaluación de procesos.

Muestra propuesta

Debido a que este es un programa centralizado en su operación, el cual no se apoya con unidades territoriales en las regiones o municipios del estado, no se realiza ninguna muestra analítica para las entrevistas, ya que se entrevista prácticamente todas las personas que operan este programa en la **unidad operativa** y sus diversas áreas que operan el programa en cuestión. Por lo anterior, la muestra analítica para la realización de entrevistas queda definida como sigue.

Muestra analítica de unidades territoriales del programa

Dependencia o Entidad	Clave Programática	Nombre del Programa	Cargos y Unidades territoriales a ser entrevistadas
Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU)	QC3409	Mi Vivienda GTO Contigo Sí	1 Director del Programa 1 Técnico Especialista

Instrumentos de recolección de información a aplicar

Para la recolección de información en campo se diseñó la **Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos**. Para la evaluación de procesos del programa se aplica el este instrumento a los directivos y operadores de este, mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizarán de manera presencial y por medios remotos, si es el caso), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión podrán participar tantas personas como sea necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Las preguntas aplicadas en las distintas entrevistas a profundidad son las siguientes (cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente, y que es revisada antes de realizar la entrevista).

La Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos se presenta en el **Anexo X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa**.

Cronograma de actividades

Las actividades de campo se circunscriben a la realización de entrevistas a profundidad realizadas de forma presencial y a través de medios remotos de comunicación (videollamadas o conversaciones telefónicas), las cuales se describen en el siguiente esquema.

Actividad	Junio			Julio				Agosto				
Concertación de fechas para realizar las entrevistas, encuestas y/o grupos focales de los centros o unidades territoriales seleccionados en la muestra												
Realización de entrevistas a profundidad con los servidores públicos responsables de la operación del programa.												
Generación de reportes internos con los resultados de las entrevistas a profundidad.												
Solicitud y recepción de información adicional a partir de las entrevistas a profundidad con responsables del programa.												

Agenda del trabajo de campo

En el **Anexo IX. Trabajo de campo realizado** se presenta el listado de las personas entrevistadas para esta evaluación

6. Descripción y análisis de los procesos del Programa

En este apartado se presenta una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso que se lleva a cabo en el Programa, utilizando tanto la información recabada mediante entrevistas como en gabinete.

La descripción y análisis de los procesos se realiza tomando como base el “Modelo General de Procesos”, sin embargo, existen actividades que no necesariamente encajan en el Modelo General de Procesos. Estas diferencias se pueden apreciar en el **Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.**

Como complemento de la identificación de los procesos y de algunas actividades relevantes que se realizan durante la aplicación del Programa se elaboró un flujograma general donde se identifican las principales actividades asociadas a cada uno de los procesos identificados para el programa y su asociación con el Modelo General de Procesos, el cual se presenta en el **Anexo III. Flujograma del Programa.**

6.1. Planeación

Las actividades de planeación permiten orientar la operación del programa hacia el logro de sus objetivos y de las metas institucionales, así como hacia el seguimiento y medición de los resultados manteniendo su alineación con los objetivos y metas planeados. En el caso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se contempla el Objetivo 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. Meta 11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

Por su parte, en el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040, en su Línea Estratégica 1.1 Bienestar Social: Para generar un verdadero bienestar social, es necesario generar las condiciones para el desarrollo pleno de las y los guanajuatenses ya sea en el plano individual, familiar y en comunidad. En el objetivo 1.1.3 Incrementar el acceso de las personas a una vivienda digna. Estrategia 1.1.3.1 Desarrollo y aplicación de esquemas accesibles, que permitan a las familias en condición de pobreza la adquisición o mejoramiento de su vivienda.

En la Actualización de Programa de Gobierno, el objetivo del programa es coincidente con la Línea Estratégica: Consolidación del acceso a derechos y oportunidades de desarrollo de los habitantes del estado con enfoque integral e incluyente. Objetivo 2.2: Incrementar el acceso a la vivienda adecuada y servicios básicos a la población con carencia en el estado de Guanajuato. Estrategia 2.2.2: Fortalecimiento al acceso a vivienda de calidad para la población en el estado de Guanajuato.

También se encuentra en línea con la Actualización de Programa Sectorial: Línea Estratégica 2.2. Acceso a la vivienda adecuada y servicios básicos. Objetivo 2.2.2. Contribuir al acceso y mejoramiento de la vivienda para las familias preferentemente en zonas de atención prioritaria.

Como parte del proceso de planeación se identificaron cuatro subprocesos que son desarrollados por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA) y por la Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social (DGPAEPS) y la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda (DGAHV) de la SEDESHU, el cual se divide en los siguientes subprocesos:

- a) Programación y presupuestación.
- b) Establecimiento de metas.
- c) Elaboración/Actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados.
- d) Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación.

Los tres primeros subprocesos se refieren a cuestiones de planeación a nivel macro, es decir, están inmersos en la temática relativa a la planeación del programa por lo que se analizan como una unidad, mientras que el cuarto se refiere a las disposiciones que precisan la forma para presentar las ROP del programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Planeación.

El subproceso de programación y presupuestación comprende las actividades de programación, elaboración e integración del Anteproyecto de Presupuesto del Programa. La planeación del Programa la realiza la Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social (DGPAEPS) con la participación de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda (DGAHV). Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA) del Gobierno del Estado de Guanajuato solicita a la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

El anteproyecto de presupuesto se empieza a trabajar desde mediados de año, en el mes de junio, el personal de la DGPAEPS participa, además del personal del área de la DGAHV por lo que finalmente se sube al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). La SFIA valida la información registrada en el SED y puede emitir comentarios para que en la SEDESHU sean solventados por la DGAHV, el personal de la DGPAEPS es el encargado de coordinar este esfuerzo.

Una vez que se tiene el anteproyecto, se pasa a revisión y posterior autorización por parte de la Secretaría y se envía a las demás áreas involucradas en el manejo financiero y administrativo de recursos para su seguimiento por parte de la DGAHV.

El Programa tiene una modalidad única: Apoyo por persona solicitante, a través de la entrega de un subsidio económico de hasta \$100,000 pesos (Cien mil pesos) para la adquisición de vivienda nueva y adecuada por única ocasión.

El presupuesto autorizado al Programa para 2024 quedó establecido en \$30,000,000.00 (Treinta millones de pesos). La meta programada con el recurso de inversión QC3409 Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí es otorgar 287 apoyos a través de subsidios para la adquisición de vivienda nueva y adecuada.

La meta del programa se cumplirá conforme a los recursos asignados a éste y de acuerdo con las solicitudes de apoyo recibidas; mismas que podrán estar sujetas a ajustes en el transcurso del ejercicio fiscal con base en la normatividad aplicable.

En cuanto a la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), la realiza la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda con acompañamiento de personal del área de la Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social con lo cual finalmente quedan establecidas las metas operativas del próximo ciclo, así como los indicadores de gestión del Programa.

Por lo que refiere al subproceso de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación (ROP), se desarrollan y estructuran con una propuesta que emite la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) del Gobierno del Estado. Tanto la Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social como la Dirección General Jurídica dependientes de la SEDESHU dan acompañamiento a la DGAHV para su elaboración que se realiza en los meses de junio - diciembre.

Una vez revisadas y validadas por la STRC, las ROP se publican en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan entre el mes de junio-septiembre al mes de diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la SFIA solicita a la SEDESHU la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

Termina con la autorización y publicación de la ROP en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el Programa.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los subprocesos de planeación (Programación y presupuestación, Establecimiento de metas y Elaboración/Actualización de la MIR), así como el de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación, tienen estipulados los periodos en que deben realizarse, en la normatividad estatal en la materia. En conjunto se desarrollan entre el mes de junio y el mes de diciembre.

Se considera que el tiempo en el que se ejecutan los subprocesos de la planeación estratégica, es acorde con la normatividad vigente en la materia y es adecuado para el desarrollo de cada uno de ellos.

b) Personal

Con base a la información obtenida en las entrevistas, se observó que el personal que participa en los subprocesos identificados en la Planeación

del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

El responsable del Programa y el personal de la Dirección General de Administración cuentan con experiencia para la realización de las actividades de planeación estratégica del programa, además de que se cuenta con el apoyo de la DGPAEPS para la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas.

También se cuenta con la participación y apoyo de la Dirección General Jurídica en lo referente a la revisión de la Reglas de Operación.

c) Recursos Financieros

El proceso de Planeación del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado a la SEDESHU y de forma particular a la DGPAEPS y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

La Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda cuenta con oficinas para la operación del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí, en las instalaciones de la SEDESHU donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Los productos generados en el proceso de Planeación son:

- Presupuesto autorizado para el Programa
 - Metas del Programa.
 - Actualización de la MIR del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí.
 - Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.
-

Las metas permiten determinar el número de beneficiarios a incluir en el Programa, considerando que no es un programa de continuidad. En tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.

5. Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en el proceso de planeación para el registro de metas del Programa y avance de los indicadores de la MIR es el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) que funciona como un repositorio y fuente de información para el monitoreo a nivel central sobre el cumplimiento de las metas del Programa y verificación de avances en los indicadores de la MIR. Este sistema es una plataforma informática a la que la SEDESHU tiene acceso vía internet.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre los actores involucrados en el proceso de Planeación Estratégica es adecuada para la implementación del proceso.

Esto es así porque los subprocesos de la Planeación Estratégica se rigen con base en instrumentos normativos que indican las actividades que deben realizarse, quiénes las desarrollan; el periodo de ejecución de dichas actividades, así como los productos esperados.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Planeación se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí, en el año fiscal.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Planeación tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí, ya que en este proceso se elaboran las directrices de las acciones que realizarán los actores involucrados en el Programa.

Los productos generados en el proceso de Planeación son los insumos básicos para que los demás procesos inicien sus actividades.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Puesto que el proceso de Planeación transcurre sin que los posibles beneficiarios incidan en las actividades administrativas de este proceso, es por lo que no se considera la opinión de los beneficiarios, y por ello, es que el proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de estos.

6.2 Difusión

El área de Comunicación, dependiente del Despacho del Titular de la SEDESHU, sube a la página electrónica de la SEDESHU todas las Reglas de Operación de los programas de esta dependencia publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Guanajuato.

Es decir, sin que medie comunicado alguno por parte del director del Programa al área de Comunicación, ésta sube las ROP del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí en la página Web de la SEDESHU.

También se informa a la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda de cada municipio, para que estén enterados, ya que es el órgano de la administración

pública municipal en materia de vivienda el encargado de ejecutar la política municipal en materia de vivienda, y que funge como ventanilla para la recepción de las solicitudes por parte de la población abierta.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Difusión del Programa.

El área de Comunicación de la SEDESHU publica en el sitio Web de la dependencia las ROP de todos los programas de esta, por lo que no media ninguna solicitud por parte de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.

Asimismo, la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda manda un comunicado a los municipios para que estén informados de los beneficios del programa y conozcan aquellos elementos que se actualizaron con respecto las ROP del año anterior.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia y termina cuando el área de Comunicación de la SEDESHU sube las ROP del Programa en la página electrónica de esta dependencia.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Se considera que el tiempo en el que se ejecuta este proceso es acorde con las cargas de trabajo que tiene el área de Comunicación.

b) Personal

Solamente el área de Comunicación participa en este proceso.

c) Recursos Financieros

Los recursos utilizados para el proceso de Difusión se derivan del presupuesto asignado al área de Comunicación del Despacho del Titular de la SEDESHU.

d) Infraestructura

El área de Comunicación cuenta con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de la SEDESHU, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones. Asimismo, cuenta con los recursos materiales e informáticos suficientes para el desarrollo de sus actividades.

4. Productos

Los productos generados en el proceso son:

- Difusión de las ROP en la página electrónica de la SEDESHU.

5. Sistemas de Información

Para las actividades de difusión del Programa y las ROP se utiliza el portal de la SEDESHU.

6. Coordinación

La publicación de las ROP en la página electrónica de la SEDESHU se hace por cuenta del área de Comunicación sin que medie ningún tipo de coordinación con los operadores del programa.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Difusión se considera pertinente para que el Programa sea conocido por la ciudadanía y se alcancen las metas del Programa a lo largo del año fiscal.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Difusión tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Difusión no se considera la opinión de los beneficiarios, es por ello por lo que el proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de estos para este proceso.

6.3 Solicitud de apoyo

Este proceso detalla los pasos que se siguen una vez hecha la difusión del programa y que el público en general se entera del tipo de apoyo y los requisitos para participar, así como los pasos que se siguen al presentar la solicitud de apoyo.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Solicitud de apoyo.

Una vez que la población en general se entera del apoyo por parte del programa al mirar las ROP del Programa en la página electrónica de SEDESHU o enterarse a través de la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda (UAMV), las actividades que se realizan por parte de la población con interés en participar en la obtención del apoyo es la preparación de la solicitud y el acopio de la documentación requerida.

Posteriormente estas personas envían su solicitud acompañada de la documentación requerida a la UAMV, la cual al recibir la solicitud cumplimentada y la documentación requerida abre un expediente con estos documentos, los verifica y envía a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.

Una vez que la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda recibe el expediente con la solicitud y documentación requerida, revisa que la documentación sea correcta y esté completa. Si la documentación no está completa solicita complementos documentales a la UAMV, la cual a su vez canaliza la solicitud de documentación complementaria o correcta hacia la persona solicitante.

La persona a la que se le solicita documentación complementaria tiene un plazo de 10 días para su atención. Si no envía la documentación adicional termina el proceso. En el caso de que la persona solicitante envíe en tiempo la documentación a la UAMV y ésta la canalice hacia la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, esta última revisa la documentación nuevamente. Si no es correcta la nueva documentación se da por terminado el proceso e informa a la UAMV que no se recibió satisfactoriamente la documentación.

En caso de que la documentación complementaria sea correcta la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda integra el expediente en calidad de completo. Hecho lo anterior, la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda envía las solicitudes de apoyo al Comité de Selección de Apoyos cuando este sesione para el análisis de los expedientes.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando las personas envían su solicitud acompañada de la documentación requerida a la UAMV, la cual al recibir la solicitud cumplimentada y la documentación requerida abre un expediente con estos documentos, los verifica y envía a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.

Termina cuando la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda envía las solicitudes de apoyo al Comité de Selección de Apoyos cuando este sesione para el análisis de los expedientes.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Las ventanillas de los municipios están abiertas para que los solicitantes entreguen su solicitud y documentación requerida.

Se considera que el tiempo en el que se ejecutan este proceso, es acorde con la normatividad vigente en la materia y se adapta a los calendarios presupuestales para el ejercicio de los recursos.

b) Personal

En este proceso, parte del trabajo lo hace la persona solicitante, la cual recopila su documentación y la entrega en la ventanilla de la UAMV. Por su parte, el personal de la UAMV recibe la solicitud cumplimentada y la documentación requerida y abre un expediente con estos documentos y lo envía a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.

Una vez que la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda recibe el expediente con la solicitud y la documentación requerida, revisa que la documentación sea correcta y esté completa, pero refiere en la entrevista realizada que dicha documentación en muchas ocasiones (hasta el 50%) es incorrecta, por lo que tienen que solicitar a la UAMV complementos documentales, la cual a su vez canaliza la solicitud de documentación complementaria o correcta hacia la persona solicitante, y la vuelve a enviar para su revisión.

Esta doble revisión compromete las posibilidades para su nueva revisión con el personal actualmente asignado, el cual no es oficialmente propio del programa y tiene que realizar otras actividades de forma simultánea.

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, parece lo contrario, dado que se ha encontrado que algunas UAMV cargan en el sistema documentación errónea solamente con la finalidad de completar la carga en el sistema y poderla enviar, más como con la intención de dar tiempo al beneficiario a recopilar la documentación requerida y completarla una vez que tiene 10 días hábiles o más para conseguirla y entregarla en una segunda ronda.

Se menciona aquí que el beneficiario tiene 10 días hábiles o más porque se tienen que considerar también los días que transcurren entre que la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda le solicita a la UAMV que avise al beneficiario y que la UAMV realmente avisa al beneficiario, pues esto es lo que se señala en las ROP, que los 10 días hábiles son a partir de que la UAMV le avisa al beneficiario, no de que la Dirección General de Asentamientos Humanos le avise a la UAMV.

Por lo anterior, se recomienda que se explore la posibilidad de que en las ROP se modifique el apartado II del Artículo 15 Procedimientos de acceso, para que en vez de 10 días se de solamente 5 días hábiles a partir de que la Dirección General de Asentamientos Humanos le avise a la UAMV, con lo cual se desincentiva la posibilidad de cargar documentación errónea de forma intencional esperando conseguir o tramitar el documento por parte del beneficiario, pues si solamente fue un error no intencional o un olvido, el beneficiario puede rápidamente solventar la solicitud con la documentación en 5 días hábiles porque se supone ya la tiene completa la documentación y solamente olvidó o confundió algún documento al momento de presentarla.

Asimismo, cabe mencionar que el personal operativo que tiene asignado el Programa no es propio del programa, por lo cual también realiza otras funciones, lo cual también es una limitante a la operación eficiente del Programa. Uno de los resultados de la entrevista con los responsables del Programa es la deficiencia del personal con el que cuenta el Programa, dado que el personal al no ser propio realiza otras actividades que se derivan de la extinta Comisión de Vivienda del Estado de Guanajuato (COVEG). A este respecto, una de las recomendaciones es gestionar ante el Titular de la SEDESHU, para que éste proponga ante la SFIA la necesidad de contar con personal propio para el Programa.

c) Recursos Financieros

Los gastos de la revisión se cubren con los recursos asignados para el pago de sueldos del personal de las UAMV y los recursos asignados al pago de sueldos del personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.

d) Infraestructura

La infraestructura que utiliza este proceso es el uso de la Plataforma informática en la cual se sube la documentación de forma digital, la cual es responsabilidad de la SEDESHU.

Para las actividades de revisión la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda cuenta con oficinas para la operación del Programa en diferentes edificios que están en diferentes ciudades, lo cual complica un tanto la operación del programa, aunque en cada uno de los edificios se tienen áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Como productos del proceso se tiene la siguiente documentación requerida:

- Solicitud en el Formato SEDESHU-V/001 del Programa;
- Solicitud «GTO Contigo Sí»;
- Copia de identificación oficial con fotografía vigente;
- CURP;
- Acta de nacimiento;
- Copia del comprobante de domicilio no mayor a tres meses;
- Constancia que acredite su nivel de ingresos mensual requerido;
- Certificado de No Propiedad;
- Copia fotostática del Acta de Matrimonio, en su caso;
- Copia de Identificación oficial vigente del cónyuge o concubino(a);
- Copia del contrato de promesa de compraventa de vivienda nueva;
- Copia simple de Avalúo comercial con Dictamen Técnico;
- Documental que acredite la aprobación del crédito hipotecario; y
- Declaración firmada bajo protesta de decir verdad de no haber sido beneficiados con anterioridad por algún otro apoyo.

Para el caso de resultar aprobada la solicitud, la persona beneficiaria deberá presentar los documentos originales referidos para su debido cotejo con los documentos que se entregan en fotocopia.

5. Sistemas de Información

El sistema de información que utiliza en este proceso es el uso de la Plataforma informática en la cual se sube la documentación de forma digital, la cual es responsabilidad de la SEDESHU.

6. Coordinación

Se considera que la coordinación entre personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda y las UAMV es adecuada para la implementación del proceso, aunque como se mencionó anteriormente, la

revisión que se supone realiza la UAMV en ocasiones no es adecuada, lo que implica una sobre carga de trabajo para el personal de la Dirección.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de registro de Solicitud de apoyo se considera pertinente, ya que es el medio mediante el cual el Programa recibe las solicitudes de la población que tiene interés de completar los recursos para adquirir una vivienda.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de registro de Solicitudes de apoyo es fundamental y tiene una importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa ya que este proceso es indispensable para que los aspirantes consulten la página electrónica de la SEDESHU y de ser el caso, llenen una Solicitud considerando los documentos requeridos que deben acompañarla.

El llenado correcto y a tiempo de la solicitud y el suministro de documentos adecuados, facilita el proceso de revisión, evaluación de las solicitudes lo que permite dar continuidad a los procesos necesarios para otorgar los apoyos solicitados.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de registro de Solicitudes de apoyo no se considera la opinión de los beneficiarios, solo se limitan a entregar la solicitud y documentos requeridos en las ROP del Programa.

6.4 Selección de beneficiarios

El proceso anterior termina cuando el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda envía al Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda de los expedientes completos y validados (solicitudes y documentación requerida).

Así, este proceso de selección de beneficiarios inicia cuando el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda recibe los expedientes completos y validados (solicitudes y la documentación requerida) por parte del personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Selección de Beneficiarios.

El proceso inicia cuando el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda (Comité) analiza las solicitudes de apoyo y la documentación requerida.

El Comité está integrado por:

- Una Presidencia, representada por la persona Titular de la SEDESHU.
 - Una Secretaría Técnica, representada por la persona Titular de la Subsecretaría de Inclusión e Inversión para el Desarrollo Social.
 - Tres Vocales:
 - La persona Titular de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.
 - La persona Titular de la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda, que corresponda al municipio donde se pretende adquirir el inmueble.
 - La persona Titular de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.
 - La persona Titular del Órgano Interno de Control de la SEDESHU.
-

Los criterios de elegibilidad para otorgar los apoyos son los siguientes:

- La persona solicitante, en su caso su cónyuge, concubina o concubino y sus dependientes económicos mayores de edad no deberán ser propietarios de inmueble alguno;
- La persona solicitante, en su caso su cónyuge, concubina o concubina y sus dependientes económicos no podrán haber sido beneficiados con anterioridad por algún apoyo para adquisición de vivienda por instancia Federal, Estatal o Municipal, para algún inmueble distinto al objeto de la solicitud;
- La persona solicitante deberá tener aprobado un crédito hipotecario o financiamiento individual para la adquisición de vivienda que, en conjunto con el apoyo económico solicitado cubra el valor comercial total de la misma; en caso de no cubrir el total del valor comercial de la vivienda, podrá complementarlo con recursos propios siempre y cuando este no exceda el monto del apoyo solicitado;
- En caso de que la persona solicitante sea una persona servidora pública se procurará el otorgamiento del apoyo del programa a aquellas que laboren en instituciones de seguridad pública y de prevención de delito en servicio activo, y que realicen actividades de alto riesgo; y
- El monto del apoyo a otorgar será el resultante de la diferencia entre el crédito hipotecario aprobado y el valor comercial de la vivienda nueva a adquirir, mismo que no deberá exceder los \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.).

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.

Lo anterior implica un gasto en tiempo del personal y también un gasto monetario para el transporte o combustible que implica trasladarse a cada uno de estos municipios, aunque se menciona que no es en todos los casos, dado que la mayoría de los representantes municipales cuentan con firma electrónica, la cual es válida para firmar las Actas y así se evita el traslado del personal, pero hay una parte de los suplentes de los representantes municipales que participan en las sesiones pero no tienen firma electrónica.

Por otra parte, al final de la sesión del Comité una vez que ya se definieron los beneficiarios del Programa, los representantes municipales se encargan de notifiquen a las personas que resultaron ser beneficiarios del apoyo dado que la ser también parte del Comité, saben cuáles son las personas de su municipio que fueron aprobadas sus solicitudes.

La persona beneficiaria recibirá el cheque hasta que asista con el notario público a la firma de escrituras y suscribirá la Carta de Recepción del apoyo, pero esto ya es parte del proceso de distribución y entrega del apoyo.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia cuando el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda analiza las solicitudes de apoyo y la documentación requerida y termina

cuando la persona beneficiaria recibe la notificación de que fue aprobada su solicitud de apoyo.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

El tiempo destinado a la selección de beneficiarios por parte del personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda es poco debido a que, en este proceso, la mayor parte de las actividades la realiza el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda y no el personal de la Dirección, salvo sus directivos que pertenecen al Comité.

b) Personal

En este proceso participan dos actores que en conjunto permiten realizar las diferentes actividades del Proceso. Los miembros del Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda, que se encarga de la selección de los beneficiarios del Programa y el personal de las UAMV que participan en el Comité e informan a las personas de su municipio que sus solicitudes resultaron aprobadas.

c) Recursos Financieros

Los miembros del Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda desempeñan su función de manera honorífica, por lo que no se hace un desembolso adicional, al que ya se hace por el pago de sus sueldos conforme a su cargo en la dependencia. Por lo que respecta al personal de las UAMV, sus sueldos se cubren con el presupuesto con el que cuentan los municipios para las actividades que desempeñan.

d) Infraestructura

Para las actividades que se realizan en este proceso se dispone de las instalaciones de la SEDESHU, las cuales son suficientes para estas actividades.

4. Productos

Como resultado de las actividades llevadas a cabo por el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda y por el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda está:

- Acta emitida por el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda sobre las solicitudes aprobadas

5. Sistemas de Información

Para desarrollar las actividades relacionadas con el proceso de Selección de beneficiarios, las actividades se apoyan en el sistema en el que está cargada la información de las solicitudes, plataforma vía Web que permite establecer filtros y criterios de selección, para realizar la revisión de solicitudes y la validación documental por parte del Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda.

6. Coordinación

Existe una adecuada coordinación de actividades entre el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda y el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda durante las actividades que se realizan en este proceso, en el cual la Dirección pone a disposición del Comité los expedientes de las solicitudes y la documentación requerida, así como una vez que sesiona el Comité pone a disposición de la Dirección el Acta con la relación de solicitudes aprobadas.

7. Evaluación de la Pertinencia

Este proceso se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa respecto de la entrega de apoyos para la adquisición de una vivienda.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Selección de beneficiarios es fundamental y forma parte de la ruta crítica del proceso de otorgamiento de apoyos del Programa

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Selección de beneficiarios no participan los beneficiarios, por lo que no se cuenta con un mecanismo para conocer la satisfacción de los beneficiarios.

6.5 Generación del apoyo (Producción de bienes y servicios)

Para el caso de este Programa, el proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos establecido en el capítulo 5 de este documento, es equivalente a la generación del apoyo, que en estricto sentido se trata de la emisión del cheque para apoyar al beneficiario en la adquisición de una vivienda. Es decir, el apoyo que en entrega el Programa es el cheque, que le sirve para adquirir la vivienda, pero el apoyo es el cheque.

En este sentido, los bienes y servicios que ofrece el Programa es el cheque que complementa los recursos para la adquisición de la vivienda, por lo que no es en estricto sentido un bien, y tampoco un servicio, sino que es un cheque que se entrega en mano del beneficiario a través de la fe de un notario público, y el beneficiario a su vez deberá endosar el cheque y entregar como abono al promotor

de vivienda para la adquisición de la vivienda, aunque hay que aclarar que esto último es parte del proceso de distribución y entrega de los apoyos.

Así, el proceso de Producción de bienes o servicios equivale a generar el cheque, el cual constituye en términos materiales el apoyo del que disfruta el beneficiario para la adquisición de su vivienda.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso Generación del apoyo.

Las actividades que forman parte del proceso de producción de bienes y servicios de este Programa son las relacionadas con el trámite para la liberación del recurso y la emisión física del cheque para complementar el pago para la adquisición de la vivienda.

El proceso inicia cuando 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 de la SEDESHU, la cual a su vez gestiona el trámite ante la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración, la cual genera el cheque a nombre del beneficiario.

Posteriormente, la Dirección General de Administración de la SEDESHU recoge el cheque en la SSFIA y lo entrega a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, quien se encarga de enviar los cheques a las notarías públicas para su entrega a los beneficiarios durante el trámite de escrituración.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda solicita a la Dirección General de Administración de la SEDESHU gestione la generación de los cheques ante la SFIA y termina cuando el cheque es enviado a la Notaría Pública donde se realizará la escrituración de la propiedad.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

El tiempo que transcurre entre que la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda solicita a la Dirección General de Administración de la SEDESHU gestione la emisión de los cheques ante la SFIA, es corto, aunque posteriormente, una vez emitidos los cheques, el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda tiene que trasladarse hasta cada notaría pública a entregar los cheques a correspondientes, lo que se lleva de dos a tres días.

b) Personal

El personal tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Los recursos para este proceso se cubren con las partidas presupuestales correspondientes a los sueldos del personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda y la Dirección General de Administración de la SEDESHU, así como del personal de la SFIA que participa en la generación de los cheques.

No obstante, cabe mencionar que los recursos para generar los cheques son justamente los recursos contemplados para el Programa. El presupuesto asignado al Programa en 2024 es de \$30,000,000.00 de pesos.

d) Infraestructura

Las instalaciones de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda y la Dirección General de Administración de la SEDESHU son

adecuadas para la realización de actividades contempladas en este proceso, así como las oficinas de la SFIA.

4. Productos

Como productos del proceso se tienen los siguientes:

- Cheque no negociable a nombre del beneficiario

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso se llevan a cabo en archivos en Excel por parte de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda y en el sistema de pagos de la Dirección General de Administración.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal que opera el Programa y el personal de la Dirección General de Administración de la SEDESHU y la SFIA.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de producción de servicios se considera pertinente y fundamental para la entrega del servicio, que en este caso es propiamente la emisión del cheque en físico.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es fundamental, ya que es el proceso en el que concurren los elementos necesarios para otorgar los servicios del Programa, y de esta forma contribuir al logro de las metas y objetivos.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Debido a que este proceso es administrativo, en el cual no hay participación del beneficiario, no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios.

6.6 Distribución y entrega del apoyo (Distribución de bienes y servicios y Entrega de apoyos)

El proceso de distribución y entrega del apoyo corresponde en lo fundamental a la entrega del cheque a la Notaría Pública donde se celebra la compraventa de la vivienda. Se considera como la distribución del apoyo dado que es el cheque el que se distribuye, en tanto que el bien que finalmente llega a las manos del beneficiario es la vivienda, en el sentido de que el cheque es un intangible, aunque el cheque como tal es un documento físico con las firmas que lo avalan, que se generó con los recursos del programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Distribución y entrega del apoyo.

El proceso de distribución y entrega del apoyo inicia cuando el beneficiario es notificado a través de la UAMV y una vez hecho lo anterior, el beneficiario asiste con el notario público en fecha y hora que le es requerido para la firma de la escritura. En dicho acto, el beneficiario recibe el cheque por parte del notario público y firma la póliza del cheque y la Carta Recepción.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso de distribución y entrega del apoyo inicia cuando el beneficiario es notificado de que su solicitud fue aprobada y termina cuando el beneficiario recibe el cheque por parte de la Notaría Pública y firma la póliza y la Carta Recepción.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Este proceso consume una semana para el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, dado que se encarga de entregar los cheques a las notarías y posteriormente en recoger la póliza del cheque y la carta recepción, lo cual ocurre durante la firma de escrituras de la vivienda que se realiza en la Notaría Pública.

b) Personal

En este proceso tiene una participación menor el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, pues el personal involucrado es en mayor parte de la Notaría Pública y el propio beneficiario que asiste a la Notaría.

c) Recursos Financieros

En este proceso no hay recursos del programa involucrados pues el único gasto en el que se incurre es el sueldo que corresponde al personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda que va a las notarías públicas a entregar los cheques y posteriormente regresa a recoger las pólizas y las cartas recepción.

d) Infraestructura

Para el desarrollo de las actividades se utilizan las instalaciones de la Notaría Pública, por lo que no se ven involucrada infraestructura de la SEDESHU.

4. Productos

Como producto del proceso se tiene:

- Escritura de la vivienda
 - Póliza del cheque
 - Carta Recepción
 - Copia simple de la escritura de la propiedad de la vivienda
-

5. Sistemas de Información

No se utiliza ningún sistema de información en este proceso, solamente los programas informáticos de Microsoft. La Dirección general de Administración carga en su sistema de pagos el recibo expedido por el promotor de vivienda a favor del Gobierno del estado como comprobante de que el recurso fue ejercido.

6. Coordinación

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 5 o 6 meses para entregar una copia simple de la escritura, la cual sirve como evidencia del bien que se adquirió con el recurso público, lo cual constituye un comprobante de que el recurso fue ejercido, lo que puede constituir una anomalía en el proceso o provocar un cuello de botella, pues imposibilita el cierre del ejercicio si dicha documentación no llega a tiempo.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Distribución de apoyos se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del Programa.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Como ya se ha mencionado, el proceso de Distribución y entrega de apoyos es fundamental, ya que es el camino para formalizar el otorgamiento de los recursos correspondientes a los beneficiarios.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de producción de servicios no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios. Sin embargo, se garantiza la calidad de la vivienda que se entrega debido a que como requisito del Programa se solicita copia simple de Avalúo comercial vigente por perito autorizado por la institución de crédito.

El avalúo referido deberá contener el Dictamen Técnico. Justamente el Dictamen Técnico es la verificación de habitabilidad realizada por la empresa verificadora autorizada por el Registro Único de Vivienda (RUV) 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, es decir, lo que la autoridad competente en la materia determine como urbanización, que son necesarios para que los beneficiarios habiten el inmueble.

6.7. Seguimiento a beneficiarios

En el proceso de seguimiento a beneficiarios justamente implica dar seguimiento a las personas que recibieron los apoyos del programa y llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Seguimiento a beneficiarios.

Este proceso contempla 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. Por otra parte, esta información sistematizada sobre la persona beneficiaria se utiliza para establecer el

cumplimiento de metas del Programa, el cual se reporta mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando se sistematiza toda la información generada en cuanto al apoyo otorgado a las personas que adquieren una vivienda. Y termina cuando la información generada sobre los beneficiarios se envía a la SEDESHU para integrar el Padrón de Beneficiarios, la misma que se utiliza también para cargar en el SED el avance de las metas del programa.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

El tiempo asociado al seguimiento es el que corresponde a la elaboración de los reportes que se hacen al Padrón de Beneficiarios y al SED, los cuales se hacen mensualmente.

b) Personal

Para la generación de reportes para enviar al Padrón de Beneficiarios y al SED.

c) Recursos Financieros

El pago de sueldos del personal administrativo que lleva a cabo el seguimiento está considerado como parte de presupuesto con el que opera la SEDESHU.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios se cuenta con las áreas para realizar dichas actividades.

4. Productos

Como producto del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, se tiene, según sea el reporte efectuado:

- Padrón de Beneficiarios del Programa
- Metas registradas en el SED

5. Sistemas de Información

Se cuenta con la plataforma de la SEDESHU para el Padrón de Beneficiarios y la plataforma del SED de la SFIA donde se registra el avance de las metas.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal del Programa para hacer los reportes a través del Padrón de Beneficiarios y el SED. Cabe señalar que la coordinación para cargar la información en estas plataformas está establecida a través de la normatividad en la materia emitida por la SEDESHU y la SFIA, respectivamente, por lo que dicha coordinación se lleva a cabo de forma adecuada conforme a la normatividad emitida al respecto.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del Programa.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia fundamental, ya que permite conocer el avance de las metas del Programa y el Padrón de Beneficiarios.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de seguimiento de beneficiarios no se aplica ningún instrumento para conocer la satisfacción de los beneficiarios porque ellos no participan en este proceso, el cual es administrativo.

6.8 Contraloría social y satisfacción de los usuarios

Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de beneficiarios del programa una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios llenan esta cédula, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SEDESHU a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de la SEDESHU y la STRC.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Contraloría Social y satisfacción de los usuarios.

Este proceso considera la emisión, por parte de la STRC de una muestra estadística sobre la cantidad de Cédulas que deberá aplicar el Programa a sus beneficiarios con el objeto de conocer la opinión que tiene los beneficiarios sobre la operación del Programa, en su caso, recuperar posibles recomendaciones y sugerencias acerca del mismo. También cuenta con una sección denominada “Reporte Ciudadano”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

La muestra representativa estadísticamente señala la cantidad de beneficiarios que deberán llenar la Cédula. Por su lado la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda realiza la selección muestral, identificando a los beneficiarios que llenarán la Cédula, y para la aplicación

de estas cédulas el Programa se apoya con las UAMV participantes para que ellos apliquen las cédulas a los beneficiarios, y de esta manera el Programa se evita incurrir en más gasto de tiempo de su personal y dinero para trasladarse hasta el domicilio del beneficiario en los distintos municipios.

La información obtenida de los beneficiarios es concentrada, procesada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SEDESHU, Mi Vivienda GTO Contigo Sí” el cual es entregado a SEDESHU. Dicho informe contiene, además de un reporte estadístico sobre cómo se contestó cada una de las preguntas contenidas en la Cédula, así como secciones específicas sobre:

- a) Aspectos destacables de la evaluación.
- b) Sugerencias de mejora
- c) Recomendaciones de mejora para el Programa.
- d) Servidores públicos destacados.

Del análisis que realiza SEDESHU, y como responsable la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, se elabora un “Plan de mejora” donde se establecen compromisos para atender algunos señalamientos hechos por los beneficiarios, el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del proceso se da a partir de la emisión de la muestra estadística que emite Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) acerca de la cantidad de Beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social, con lo que inicia el proceso de selección de beneficiarios por parte de Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.

Como resultado, y una vez procesada la información, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SEDESHU Mi

Vivienda GTO Contigo Sí” el cual es entregado a la SEDESHU, para que, a través de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda se elabore un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos por la STRC la cual entrega la muestra estadística en el mes de abril.

Por lo que corresponde a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda de la SEDESHU, en cuanto recibe la muestra, procede a realizar de inmediato a la selección de beneficiarios para el de llenado de la Cédula de Contraloría Social.

Por lo anterior, se estima que los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de septiembre del año en curso.

b) Personal

Este proceso es supervisado por personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, la cual es la intermediaria entre la STRC y los beneficiarios, en tanto que el procesamiento y la emisión del Informe de Contraloría Social lo realiza personal de dicha Secretaría.

Se puede establecer que, hasta el momento, el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la STRC y de Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de la propia STRC y de

SEDESHU, de forma particular a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda y de las demás áreas que lo apoyan.

d) **Infraestructura**

Para las actividades del proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios, tanto la STRC como la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda en las instalaciones de la SEDESHU, cuentan con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la STRC, en su caso la infraestructura de mensajería son parte de los recursos de la SEDESHU.

4. Productos

Como resultado directo, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SEDESHU, Mi Vivienda GTO Contigo Sí” el cual es entregado a la SEDESHU.

Por su lado, la SEDESHU, a través de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, elabora un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior

5. Sistemas de Información

Se utiliza la plataforma de la STRC para la captura de las Cédulas.

6. Coordinación

Desde el proceso de emisión y entrega de la muestra estadística a la SEDESHU se establece una comunicación estrecha entre personal de la STRC y la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda para asegurar la difusión de la Cédula entre los beneficiarios seleccionados.

Por lo que se refiere a la emisión del “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, la SEDESHU, Mi Vivienda GTO Contigo Sí” que emite la STRC y es entregado a la SEDESHU, se inicia un proceso de comunicación estrecha que involucra primero, la elaboración y entrega a la STRC de un “Plan de mejora” y a partir de este los reportes de seguimiento que va emitiendo la SEDESHU para solventar los compromisos adquiridos.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente, es la parte central de un proceso de contraloría social y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del Programa en cuanto al compromiso social de un programa de esta naturaleza.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia estratégica debido a que permite conocer la opinión de los beneficiarios, y con ello se podrán hacer los ajustes pertinentes a la operación del programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

La Cédula de Contraloría Social, además de contener preguntas sobre:

- Aspectos destacables de la evaluación,
- Sugerencias de mejora,
- Recomendaciones de mejora para el Programa,

Cuenta con una sección denominada “Reporte Ciudadano”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

6.9 Evaluación y monitoreo

En relación con el proceso de evaluación y monitoreo, el Art. 30 de las ROP señala que “Los procesos de monitoreo y procesos de evaluación, así como sus indicadores serán de conformidad a lo establecido en el Reglamento y en la Guía para la operación del monitoreo y evaluación de los programas sociales estatales”,

En relación a este tema, del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece en su Art. 7 que las autoridades facultadas para la aplicación del Reglamento son: la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU), la Dependencia y Entidades y, los Municipios, en tanto que en el Art. 11 establece que la Secretaría contará con las siguientes facultades: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.

Atendiendo dichas definiciones, las actividades relativas a la evaluación y monitoreo pueden verse como dos subprocesos: 1. Monitoreo y 2 Evaluación:

6.9.1 Monitoreo

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales, el monitoreo consiste en "el proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, tal como indicadores, estudios, diagnósticos, etcétera, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de los objetivos de una intervención pública con respecto a los resultados esperados". Asimismo, se señala que “...los proyectos de inversión identificados en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) con la letra QC agrupan todos los elementos necesarios para ejecutar aquellas acciones, obras e investigaciones que tienen una duración temporal, y que forman parte de los bienes y servicios que son entregados a la población...”

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que la SEDESHU como propietaria del Programa alimenta al SED.

En este punto la SEDESHU revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la consulta por parte de la SEDESHU de la información acerca de cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado la SEDSHU como usuaria en el SED.

Como final del subproceso tenemos, la generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” la SEDESHU Mi Vivienda GTO Contigo Sí, el cual se difunde vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Siendo el insumo la información que registra la SEDESHU, el registro de la Información relativa al cumplimiento de metas y avance físico-financiero se realiza de forma continua.

Por lo que se refiere a la revisión de información registrada en el SED y emisión de Informes Mensuales, como su nombre lo indica son de periodicidad mensual.

En tanto que los “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG), su periodicidad de emisión es trimestral.

b) Personal

Este subproceso es desarrollado por personal de la SEDESHU en su mayor parte, en tanto que la participación del personal de SEDESHU como usuaria se limita a estar pendiente de la publicación de los informes trimestrales y en su caso, realizar aclaración en el momento que lo requiera la SEDESHU.

c) Recursos Financieros

Para las actividades que realiza el personal de la SEDESHU y de la SEDESHU como usuaria, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de ambas dependencias.

d) Infraestructura

Para las actividades de monitoreo que realizan tanto la SEDESHU como en personal de la SEDESHU como usuaria se cuenta con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la SEDESHU, en su caso la infraestructura de acceso al SED.

4. Productos

- Informes Mensuales el SED.
- Reportes Trimestrales de Avance del Programa, los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Sistemas de Información

- Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.
- Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación

Siendo el SED un sistema interinstitucional, la coordinación que se realiza entre la SEDESHU y la SEDESHU como usuaria es transparente y se limita a que la SEDESHU mantenga actualizada la información sobre metas y avance físico-financiero actualizada y que la SEDESHU acceda periódicamente a la información registrada en el SED.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Monitoreo es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede dar seguimiento al cumplimiento de metas y avance físico- financiero y por tanto identificar y anticipar cualquier posible desviación.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de mejora la educación de calidad y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso interinstitucional donde no se tiene relación directa con los beneficiarios. En su caso se podría recibir algún comentario de parte de ellos una vez que los reportes trimestrales se encuentran disponibles para el público en la plataforma del SIMEG.

6.9.2 Evaluación

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales y en el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR), "...se concibe la evaluación como un proceso permanente y continuo de indagación y valoración de los PSE en cualquiera de sus fases. Se entenderá por evaluación al "análisis sistemático y objetivo de los PSE, cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad".

De la misma forma se señala que la SEDESHU será la responsable de coordinar los ejercicios de evaluación de programas sociales estatales las cuales se deberán realizar según la madurez y etapa del programa considerando los tipos de evaluación que se definen en el Reglamento.

Asimismo, se señala que, dependiendo del tipo de evaluación, los responsables deberán definir si será una evaluación interna o externa, así como el momento de la evaluación.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.

Acorde a la normatividad, este subproceso cae bajo la coordinación de la SEDESHU la cual se puede hacer bajo la modalidad externa o interna según lo determine.

Las actividades parten de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la Secretaría de Desarrollo Social y Humano donde además define el tipo y mecanismo de evaluación. Para el caso de evaluación bajo la modalidad externa también se encarga de la contratación del evaluador externo.

Como parte de la evaluación, partir de información solicitada por el evaluador, La SEDESHU como usuaria, a través de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda proporciona información requerida por el evaluador, la cual puede ser de tipo cuantitativo o cualitativo.

Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al programa.

Posteriormente, conforme al Plan de acción y según las etapas señaladas en el SIMEG se puede emitir uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU donde define el tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación del evaluador, según la modalidad establecida en el Plan.

Para el caso de información de metas, avance físico-financiero o información de diseño se recurre a información registrada en el SED u otras fuentes de información, siempre coordinados por personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda de la SEDESHU.

Como final del subproceso tenemos, la emisión del Informe de Evaluación, en su caso, la emisión de un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al programa emitido por Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda de la SEDESHU. Posteriormente, conforme al Plan de acción la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos conforme a las fechas establecidas en el Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU, en la práctica para el caso de evaluaciones externas.

b) Personal

Para cada evaluación del programa el personal que participa es por parte del evaluador externo y el enlace del área de planeación de la SEDESHU como usuaria.

c) Recursos Financieros

Para el caso de cada evaluación externa se determina un recurso para su elaboración con cargo a los recursos del programa.

d) Infraestructura

Como parte de las condiciones de contratación del evaluador externos se menciona que la infraestructura que requiera el evaluador externo es responsabilidad total del evaluador. Por su lado el personal de Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda de SEDESHU su función se limita a proporcionar la información requerida por el evaluador en su caso haciendo uso de infraestructura física y plataformas de sistemas que usa.

4. Productos

- Informe de Evaluación por parte del evaluador
- Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa emitido por Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistemas propios de la SEDESHU como usuaria que apoyan la operación del Programa.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación

Si bien la SEDESHU se responsabiliza de la definición del tipo y modalidad de la evaluación, así como la contratación del evaluador externo, la SEDESHU como usuaria a través de Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, es el responsable de proporcionar la información que requiera el evaluador.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Evaluación es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede hacer la evaluación de un Programa de carácter social, vía la evaluación de diferentes aspectos.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de mejorar las condiciones de vivienda de la población guanajuatense y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso que dependiendo la modalidad que establezca la SEDESHU puede requerir contar o no con la opinión de los beneficiarios, dicha situación y la modalidad para recuperar información de los beneficiarios queda bajo responsabilidad del evaluador.

Grado de Consolidación Operativa del Programa

El grado de consolidación de los procesos de un Programa se establece a partir de los siguientes elementos:

1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos.

En el caso del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí no cuenta con todos los elementos. En el caso de los Procesos Documentados se considera que el Programa cumple parcialmente, lo cual se explica en el apartado de Procesos documentados.

1. Documentos que norman los procesos

Los procesos del programa se encuentran en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen algunos aspectos generales que guían la

operación del Programa, pero que son insuficientes para describir los todos los procesos del Programa y sobre todo los procedimientos al interior de cada proceso.

Si bien, las ROP son un documento que contiene elementos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, no tiene la especificidad suficiente para describir los procedimientos que guíen la operación del Programa.

La dependencia cuenta con el Manual de Procesos y Procedimientos de 2021, en el cual se encuentra un procedimiento correspondiente a la operación del Programa, sin embargo, la descripción que ofrece, además de no ser actualizada, tiene la limitación de que es demasiado general, por lo no se detallan los procedimientos al interior de cada proceso conforme a la metodología basada en el Modelo General de Procesos que se presenta en el capítulo 5 es esta evaluación.

Cabe mencionar que un procedimiento es la descripción detallada de cada actividad, o los pasos a seguir descritos a profundidad para mayor comprensión, de esta forma tenemos una explicación más concisa de cada paso del proceso.

El Procedimiento se caracteriza por ser una hoja con una explicación más concisa de cada paso del proceso. Cada Procedimiento debe contener los siguientes elementos:

- Portada (título, código, fecha de redacción, número de versión (o revisión), índice de contenido, número total de páginas, nombre y firmas de las personas que lo han preparado, revisado y aprobado);
- Distribución (áreas, departamentos o personas a las que se les debe distribuir el procedimiento una vez emitido);

- Objeto y alcance (resumen del propósito y contenido del procedimiento);
- Referencias (se enumeran los documentos que han influido en la elaboración del presente procedimiento como la legislación aplicable u otros procedimientos relacionados con el procedimiento actual);
- Definiciones (definiciones de las palabras técnicas);
- Responsabilidades (puestos de los encargados de realizar las actividades que se describen en el procedimiento);
- Descripción (se describe con detalle la actividad a realizar);
- Anexos (tablas, planos, esquemas, etc.).

Por lo anterior, se recomienda que se retome este informe, sobre todo, en lo que concierne al capítulo 6, así como el Diagrama de Flujo (Flujograma) descrito en el Anexo III de este documento para actualizar los procesos y procedimientos del programa en los cuales se haga una descripción puntual de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

2. Conocimiento de los operadores de los procesos documentados

Las personas involucradas en la operación del programa tienen un conocimiento sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de las actividades de las cuales son responsables, apoyándose, sobre todo, en su experiencia.

No obstante, ante la interrogante de si es del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados, cabe la interrogante de que cada persona del Programa lo interprete de cierta manera, ya que no hay un documento que precise la operación detallada del Programa que sirva de referencia contra el cual se pueda contrastar el conocimiento que tiene cada integrante del Programa. Es decir, no se puede establecer con suma claridad

si todos los operadores del Programa tienen conocimiento de los procesos dado que dichos procesos no están del todo documentados.

Por lo anterior, aunque existe documentación que apoya la operación, se recomienda generar un documento que describa los procesos del Programa y sus respectivos procedimientos para cada proceso.

El documento concebido de esta forma podría servir como un repositorio de información sobre la operación del Programa y por tanto actuar como un mecanismo de referencia y socialización para cualquier persona involucrada en la operación del Programa. Adicionalmente, permite dilucidar posibles mejoras a los procesos, así como realizar comparaciones contra propuesta de soluciones y con esto el establecimiento de un proceso de mejora continua.

3. Procesos estandarizados

Puesto que la operación recae íntegramente en el ámbito del personal del Programa, podemos señalar que las personas que participan en la operación del Programa tienen una visión estandarizada de la operación de este. Puesto que no hay diferentes sedes en las que opere el programa, no se puede señalar que existan diferentes formas de atender distintas sedes. En este sentido, el proceso, aunque no documentado se puede decir que está estandarizado por cuanto es una sola sede.

4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene como fuente de alimentación la información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que el Programa alimenta al SED y que provienen de los diferentes controles en Excel con que cuenta el Programa para el registro de sus actividades.

Es así como la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras

A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del “Informe de Contraloría Social, SEDESHU, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de la SEDESHU y la STRC.

A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación con posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

Considerando todos los elementos descritos: 1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 21 de 25 puntos por lo que el **grado de consolidación del programa** es de 84%.

Ver Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa

7. Hallazgos.

7.1 Hallazgos

El Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí contó con un presupuesto asignado para 2024 de \$30,000,000.00 de pesos, y estableció como meta 287 apoyos a través de subsidios para la adquisición de vivienda nueva y adecuada.

Las actividades de planeación están alineadas con la Actualización del Programa de Gobierno, con la Línea Estratégica: Consolidación del acceso a derechos y oportunidades de desarrollo de los habitantes del estado con enfoque integral e incluyente. Objetivo 2.2: Incrementar el acceso a la vivienda adecuada y servicios básicos a la población con carencia en el Estado de Guanajuato. Estrategia 2.2.2: Fortalecimiento al acceso a vivienda de calidad para la población en el estado de Guanajuato.

Una vez que la población en general se entera del apoyo por parte del Programa al mirar la página electrónica de SEDESHU y consultar las ROP, o por parte de la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda, las actividades que se realizan por parte de la población con interés en participar en la obtención del apoyo es la preparación de la solicitud y el acopio de la documentación requerida.

Posteriormente estas personas envían su solicitud acompañada de la documentación requerida a la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda (UAMV), la cual al recibir la solicitud cumplimentada y documentación requerida abre un expediente con estos documentos y carga el expediente digital en el sistema de informático de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.

Una vez que la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda recibe el expediente con la solicitud y la documentación requerida, revisa que la documentación sea correcta y esté completa. Si la documentación no está completa

solicita complementos documentales a la UAMV, la cual a su vez canaliza la solicitud de documentación complementaria hacia la persona solicitante.

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 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.

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, se encontró que en varios casos la documentación que la UAMV carga en el sistema no es la requerida solamente con la finalidad de completar la carga en el sistema y enviarla, quizás con la intención de dar tiempo al beneficiario a recopilar la documentación requerida y completarla una vez que tiene 10 días hábiles o más para conseguirla y entregarla en una segunda ronda. Se menciona aquí que el beneficiario tiene 10 días hábiles o más porque se tienen que considerar también los días que transcurren entre que la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda le solicita a la UAMV que avise al beneficiario y que la UAMV realmente avisa al beneficiario.

En caso de que la documentación complementaria se correcta la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda integra el expediente en calidad de completo. Hecho lo anterior, la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda envía las solicitudes de apoyo al Comité de Selección de Apoyos cuando este sesione para el análisis de los expedientes.

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 de la extinta COVEG, por lo que

también realizan otras funciones, lo cual también es una limitante adicional a la operación eficiente del Programa.

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, en algunas ocasiones los representantes municipales son suplentes que no cuentan con firma electrónica. En consecuencia, para recaudar las firmas que requiere el Acta, 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 para trasladarse a estos municipios, aunque se menciona que no es en todos los casos, sino solamente en algunos.

Por lo anterior, es recomendable que todos los representantes municipales, titulares y suplentes cuenten con firma electrónica, la cual se utiliza para firmar las Actas y así se reduce el tiempo en este proceso y se evita el gasto en tiempo del personal y costo del traslado del personal para recabar las firmas autógrafas.

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 de la SEDESHU, la cual, a su vez, hace la gestión ante la SFIA, la cual emite los cheques.

La Dirección General de Administración recoge los cheques de la SFIA y los entrega a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, la cual, a su vez, entrega el cheque a la Notaría Pública donde se realizará la escrituración de la propiedad. Desde que el cheque a nombre del beneficiario sale de la SFIA se cuenta con una línea de custodia para saber en todo momento en manos de quién está el cheque hasta que se entrega a la Notaría.

En este acto de escrituración, el personal de la Notaría Pública entrega el cheque al beneficiario, el cual lo endosa a favor del promotor de vivienda para abono en su cuenta. El cheque o apoyo que otorga el Programa constituye el abono que el beneficiario hace para la compra de su vivienda, que endosa y entrega al promotor de vivienda durante el acto de escrituración y dicho cheque queda registrado en la escritura como parte del pago que el beneficiario hace por la casa.

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.

Cabe señalar que, además de las Cédulas de Contraloría Social que se aplican a todos los programas sociales, en la etapa de entrega de la vivienda al beneficiario no se cuenta con otro mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios. Sin embargo, es importante señalar que no se observa una limitación del programa, ya que se garantiza la calidad de la vivienda que se entrega al beneficiario debido a que es requisito del Programa la entrega de copia simple del 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.

Principales problemas detectados en la normatividad.

El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación de este. Sin embargo, puesto que las ROP en realidad solamente describen en general los objetivos del Programa, su población objetivo y sobre todo los requisitos para su ingreso, no describe con detalle el proceso operativo del Programa.

Asimismo, el Manual de Procesos y Procedimientos 2021 de la dependencia no está actualizado, por lo que los procedimientos publicados corresponden a la desaparecida Dirección General de Economía y Vivienda Social y no responden de manera adecuada con la operación actual del Programa Mi Vivienda operado por la actual Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.

Por lo anterior, es recomendable 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 dentro de cada proceso, 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.

Por lo que respecta a la revisión de las ROP 2024, en el **Anexo VI. Propuesta de modificación a la Normatividad**, se detallan todos los aspectos detectados.

Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas.

Áreas de Oportunidad

En el proceso de Selección de beneficiarios hay un área de oportunidad para reducir el tiempo del proceso y hacer ahorros significativos en el tiempo del personal y gasto en traslados hacia algunos municipios donde los suplentes que participan no cuentan con firma electrónica, lo que obliga al personal del programa trasladarse hasta estos sitios para recabar su firma autógrafa para el Acta de las sesiones de Comité. Para esto el programa podría 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 de Selección de Apoyos a la Vivienda.

Cuellos de Botella

En la entrevista a profundidad realizada con los responsables del programa, se encontró que la documentación cargada por las UAMV es en un alto porcentaje incorrecta (se mencionó el 50%), lo que hace que este proceso de revisión de la documentación absorba gran parte del tiempo del personal asignado al Programa.

Aunque 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, se ha detectado que, en ocasiones, la documentación que la UAMV carga en el sistema es errónea, pero tiene la finalidad de completar la carga y enviarla. Esto puede dar más tiempo al beneficiario a recopilar la documentación requerida y completarla una vez que tiene 10 días hábiles o más para conseguirla y entregarla en una segunda ronda.

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. Esto se debe 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, y por lo tanto constituye una limitante a la operación eficiente del Programa.

Buenas prácticas

El Sistema de Información para desarrollar las actividades relacionadas con el proceso de Selección de beneficiarios es una buena práctica, ya que la mayor parte de las actividades se apoyan en este Sistema en el que está cargada la información de las solicitudes, plataforma vía Web que permite establecer filtros y criterios de selección, para realizar la revisión de solicitudes y la validación documental por parte del Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda.

7.2 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas

1. Coordinación entre actores involucrados

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.

2. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo

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).

Oportunidades

No se identificaron oportunidades

Debilidades

1. No se cuenta con un documento actualizado que describa los procesos y procedimientos específicos del Programa.

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.

2. No se puede establecer si todos los operadores tienen conocimiento de los procesos.

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.

Amenazas

1. Carga de trabajo de otros programas de la SEDESHU

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.

2. Falta de firma electrónica por parte de responsables municipales

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.

3. Las UAMV cargan en el sistema de solicitud de apoyos documentación incorrecta.

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.

Las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas también se presentan en el **Anexo VII Análisis FODA del Programa.**

8. Recomendaciones y conclusiones.

Recomendaciones

En este apartado se presentan las recomendaciones que contribuirían a mejorar el proceso operativo del **Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí**. Las recomendaciones que aquí se presentan hacen referencia a los hallazgos de la evaluación, indicados en el capítulo anterior. **Ver Anexo VIII. Recomendaciones del Programa**, en el cual se presentan con detalle los siguientes elementos para cada recomendación:

- Breve análisis de la viabilidad de la implementación
- Principal(es) responsable(s) de la implementación
- Efectos potenciales esperados que puede implicar la implementación
- Comparación entre la situación actual y resultado que se espera obtener con su implementación
- Recursos e insumos necesarios para su implementación
- Medio de verificación
- Nivel de priorización
- Línea de acción estratégica

Recomendaciones a nivel Programa

1. Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos en la parte concerniente a la operación del Programa. Se recomienda 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 desincentivar 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 las ROP del programa para que los suplentes en las sesiones de Comité cuenten con firma electrónica. Se recomienda 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.

Conclusiones

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 abre un expediente con estos documentos y envía el expediente a 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 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. Esto parece indicar que las UAMV, que revisan que la documentación sea correcta antes de enviarla a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, conforme se indica en las ROP, parece que cargan en el sistema documentación errónea 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.

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 de la SEDESHU, la cual, a su vez, hace la gestión ante la SFIA, la cual emite los cheques.

Posteriormente la Dirección General de Administración recoge los cheques de la SFIA y los entrega a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, la cual, a su vez, entrega el cheque a la Notaría Pública donde se realizará la escrituración de la propiedad. Desde que el cheque a nombre del beneficiario sale de la SFIA se cuenta con una línea de custodia para saber en todo momento en manos de quién está el cheque hasta que se entrega a la Notaría. En este acto de escrituración, el personal de la Notaría Pública entrega el cheque al beneficiario, el cual lo endosa a favor del promotor de vivienda para abono en su cuenta.

El cheque o apoyo que otorga el Programa constituye el abono que el beneficiario hace para la compra de su vivienda, que endosa y entrega al promotor de vivienda durante el acto de escrituración y dicho cheque queda registrado en la escritura como parte del pago que el beneficiario hace por la casa.

Durante la escrituración, cuando el personal de la Notaría Pública le entrega el cheque al beneficiario, el beneficiario firma la póliza del cheque y la Carta Recepción del apoyo en la cual se especifican los datos de la propiedad que se está adquiriendo y los datos del cheque, documentos que quedan en resguardo en la Notaría Pública hasta que personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda pasen por ellos.

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, además de las Cédulas de Contraloría Social que se aplican a todos los programas sociales, en la etapa de entrega de la vivienda al beneficiario no se cuenta con otro mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios. Sin embargo, es importante señalar que no se observa una limitación del programa, ya que se garantiza la calidad de la vivienda que se entrega al beneficiario debido a que es requisito del Programa la entrega de 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 por lo que es recomendable actualizar el documento que describa los procesos del Programa e incluya el procedimiento de cada proceso, a fin de contar con una

normatividad que permita identificar con claridad los procesos y procedimientos específicos 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.

9. Anexos:

I. Ficha técnica de identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	
	Institución	
	Entidad	Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDSHU)
	Unidad Responsable	Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda
	Clave Presupuestal	QC3409
	Nombre del Programa	Mi Vivienda GTO Contigo Sí
	Año de Inicio	
	Responsable titular del programa	Arq. Amador Rodríguez Ramírez
	Teléfono de contacto	Tel. 473 735 36 26
Correo electrónico de contacto	sedeshu@guanajuato.gob.mx	
Objetivos	Objetivo general del programa	Contribuir a que las personas que carecen de una vivienda propia puedan acceder a una vivienda nueva y adecuada en un entorno ordenado y sustentable.
	Principal Normatividad	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano.
	Eje del Programa de Gobierno (Actualizado) con el que está alineado	Desarrollo Humano y Social.
	Objetivo del Programa de Gobierno con el que está alineado	Objetivo 2.2: Incrementar el acceso a la vivienda adecuada y servicios básicos a la población con carencia en el estado de Guanajuato.
	Tema del Programa de Gobierno con el que está alineado	Estrategia 2.2.2: Fortalecimiento al acceso a vivienda de calidad para la población en el estado de Guanajuato.
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Plan Estatal de Desarrollo 2040
	Objetivo (Sectorial, especial o	Línea Estratégica 1.1 Bienestar Social Objetivo 1.1.3 Incrementar el acceso de las personas a una vivienda digna.

	institucional) con el que está alineado	
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	No aplica
	Propósito del programa	Las personas que habitan en el estado de Guanajuato que carecen de vivienda propia y disponen de un crédito hipotecario limitado tienen un financiamiento fortalecido para la adquisición de una vivienda nueva.
Población potencial	Definición	En las reglas de operación del Programa considera como población potencial a 1,796,000 personas que habitan en el estado de Guanajuato que no cuentan con vivienda propia.
	Unidad de medida	Personas
	Cuantificación	1,796,000
Población objetivo	Definición	La población objetivo del Programa son 1,019,000 personas que habitan en el estado de Guanajuato que no cuentan con vivienda propia, mayores de edad, que disponen de un crédito hipotecario para vivienda o de un esquema de financiamiento para la adquisición de una vivienda nueva.
	Unidad de medida	Personas
	Cuantificación	1,019,000
Población atendida	Definición	La población beneficiada estimada del Programa son 287 personas que habitan en el estado de Guanajuato que no cuentan con vivienda propia, mayores de edad, que dispongan de un crédito hipotecario para vivienda o de un esquema de financiamiento para la adquisición de una vivienda nueva y adecuada y que hayan cumplido con los requisitos del programa para ser beneficiadas con un subsidio.
	Unidad de medida	Personas
	Cuantificación	287
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	\$30,000,000.00
	Presupuesto modificado (MDP)	\$30,000,000.00
	Presupuesto ejercido (MDP)	Sin información.
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Todos los municipios del estado de Guanajuato.
Focalización	Unidad territorial del programa	En todo el estado de Guanajuato.

II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de contribuir a que las personas que carecen de una vivienda propia puedan acceder a una vivienda nueva y adecuada en un entorno ordenado y sustentable.
<p>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.</p>	1.	<p>Planeación. Este proceso se lleva a cabo la programación y presupuestación, el establecimiento de metas, la elaboración de la Matriz de Indicadores de Resultados y la actualización de las Reglas de Operación.</p>
<p>Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.</p>	2.	<p>Difusión. En este proceso el área de Comunicación sube en la página electrónica de la SEDESHU las Reglas de Operación publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Guanajuato.</p>
<p>Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.</p>	3.	<p>Solicitud de apoyo. Este proceso detalla los pasos que se siguen una vez hecha la difusión del programa y que el público en general se entera del tipo de apoyo y los requisitos para participar, así como los pasos que se siguen al presentar la solicitud de apoyo.</p>
<p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.</p>	4.	<p>Selección de beneficiarios. Este proceso de selección de beneficiarios inicia cuando el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda recibe los expedientes completos y validados (solicitudes y la documentación requerida) por parte del personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos.</p>
<p>Producción de bienes y servicios. Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa. Cabe aclarar que, en</p>	5.	<p>Generación del apoyo. Los bienes y servicios que ofrece el Programa es el cheque que complementa los recursos para la adquisición de la vivienda, por lo que no es en estricto sentido un bien, y tampoco un servicio, sino que es dinero en un documento (cheque).</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de contribuir a que las personas que carecen de una vivienda propia puedan acceder a una vivienda nueva y adecuada en un entorno ordenado y sustentable.
este proceso, aun cuando se habla de producción, se deberá tener en mente que se puede referir a servicios de asistencia y capacitación, el cual propiamente no se produce en el sentido de un bien físico, pero debe entenderse como aquella actividad por la cual el servicio se tiene disponible para ser entregado a los beneficiarios en forma de una sesión de trabajo o capacitación.		
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	6.	Distribución y entrega del apoyo. El proceso de distribución y entrega de los apoyos corresponde en lo fundamental a la entrega del cheque a la Notaría Pública donde se celebra la compraventa de la vivienda. Se considera como la Distribución del apoyo dado que es el cheque el que se entrega y es en la propia notaría donde se produce la Entrega del apoyo, es decir, se le entrega al beneficiario el cheque.
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.		El proceso de Entrega de apoyos se incluye junto con el proceso de Distribución de apoyos dado que es el cheque el que se distribuye y se entrega al beneficiario por parte de la notaría pública.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	7.	Seguimiento a beneficiarios. En el proceso de seguimiento a beneficiarios justamente implica dar seguimiento a las personas que recibieron el recurso para completar la adquisición de su vivienda y llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa.
Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.	8.	Contraloría social y satisfacción de los usuarios. Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de los beneficiarios, una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios suministran la información, ésta es analizada por la STRC la cual emite un "Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales", SEDESHU a partir del

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de contribuir a que las personas que carecen de una vivienda propia puedan acceder a una vivienda nueva y adecuada en un entorno ordenado y sustentable.
		cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de la SEDESHU y la STRC.
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	9.	Evaluación y Monitoreo. En el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.
	9.1	Monitoreo. Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que SEDESHU como usuaria alimenta al SED. Es así que la SEDESHU revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).
	9.2	Evaluación. A partir del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU respecto del tipo y mecanismo de evaluación, y en su caso el evaluador, la SEDESHU como usuaria, a través de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda proporciona información requerida por el evaluador. Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción, en relación con posibles mejoras al programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

III. Flujograma del Programa

SE PRESENTA POR SEPARADO EN EL ARCHIVO EN PDF DENOMINADO:

Anexo III Mi Vivienda GTO Contigo Sí ver 1.1

IV. Grado de Consolidación Operativa.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos		3			El Programa cuenta con las ROP que en parte describen la ruta de atención y los procesos que deben ser llevados a cabo, pero que no constituyen un documento en el cual se describan los procesos y sus respectivos procedimientos.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados.		3			Ante la interrogante de si es del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados, cabe la interrogante de que cada persona del Programa lo interprete de cierta manera, ya que no hay un documento con los procesos y los procedimientos de cada proceso que sirva de referencia contra el cual se pueda contrastar el conocimiento que tiene cada integrante del Programa.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				Puesto que no hay diferentes sedes que operen el Programa por regiones, no se puede señalar que existan diferentes formas de atención. En este sentido, el proceso, aunque no documentado está estandarizado.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				La SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la SEDESHU como usuaria puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten:

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.
Grado de consolidación operativa	15	6			Total 21 de 25

Para determinar el grado de consolidación se dio un valor a cada criterio siendo:

- 5 si la respuesta es Sí
- 3 si la respuesta es Parcialmente
- 1 si la respuesta es No

La calificación máxima para alcanzar es de 25. Se Puede observar que la suma de los puntajes obtenidos por el programa es de 21, lo que representa un 84% de grado de consolidación.

Para lograr una mayor consolidación como Programa, se requiere contar con un documento actualizado de los procesos y sus respectivos procedimientos del Programa, en el que se describan los procesos y con detalle cada uno de los procesos involucrados en la operación del programa (procedimientos) que sirva como guía para los ejecutores del Programa, y con esto, avanzar en la institucionalización de la vida pública y la mejora continua de las instituciones.

V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.

Proceso: 1. Planeación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Recepción Lineamientos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración donde solicita el Anteproyecto de Presupuesto. Establecimiento de metas del programa, Elaboración o actualización de la MIR y Elaboración de las ROP
	Fin	Presupuesto autorizado MIR registrada en el SED ROP que incluye metas programadas, presupuesto autorizado y Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En los tiempos establecidos en la normatividad, previo al inicio del año fiscal de operación, entre los meses de a septiembre a diciembre.
	Personal	Personal del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí con apoyo de la Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social; la Dirección General de Administración y la Dirección General Jurídica de la SEDESHU.
	Recursos financieros	Proviene del presupuesto asignado a la SEDESHU y de forma particular a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda y de las demás áreas que lo apoyan.
	Infraestructura	Propia de la SEDESHU
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Presupuesto Autorizado y Metas del Programa MIR y ROP
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Las metas permiten determinar el número de nuevos beneficiarios a incluir en el programa, en tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño
	Tipo de información recolectada	Se recolecta información sobre el resultado de los indicadores de la MIR.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí. La información de los indicadores sirve para monitorear el cumplimiento de los indicadores y las metas del programa.

¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 2. Difusión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	El área de Comunicación sube las ROP del Programa en la página electrónica de la SEDESHU.
	Fin	Termina con los comunicados que hace la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda a la Unidad Administrativa de Vivienda de cada municipio.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo de se utiliza en este proceso corresponde al área de Comunicación.
	Personal	Corresponde al personal del área de Comunicación que realizan la mayor parte de este proceso.
	Recursos financieros	Los recursos utilizados para el proceso de Difusión se derivan del presupuesto asignado al área de Comunicación del Despacho del Titular de la SEDESHU.
	Infraestructura	El área de Comunicación cuenta con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de la SEDESHU, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de la ROP •
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Página electrónica de la SEDESHU
	Tipo de información recolectada	Archivos en PDF
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 3. Solicitud de apoyo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia cuando las personas envían su solicitud acompañada de la documentación requerida a la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda (UAMV).
	Fin	Termina cuando la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda envía las solicitudes de apoyo al Comité de Selección de Apoyos cuando este sesione para el análisis de los expedientes.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Durante el tiempo de apertura de la convocatoria las ventanillas de los municipios están abiertas para que los solicitantes entreguen su solicitud y documentación requerida.
	Personal	Una vez que la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda recibe el expediente con la solicitud y la documentación requerida, revisa que la documentación sea correcta y esté completa, pero refiere en la entrevista realizada que dicha documentación en muchas ocasiones (hasta el 50%) es incorrecta, por lo que tienen que solicitar a la UAMV complementos documentales, la cual a su vez canaliza la solicitud de documentación complementaria o correcta hacia la persona solicitante, y la vuelve a enviar para la revisión. Esta doble revisión compromete las posibilidades para la revisión con el personal actualmente asignado, el cual no es oficialmente propio del programa y tiene que realizar otras actividades de forma simultánea.
	Recursos financieros	Los gastos de la revisión se cubren con los recursos asignados para el pago de sueldos del personal de las UAMV y los recursos asignados al pago de sueldos del personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos.
	Infraestructura	Para las actividades de revisión la Dirección General de Asentamientos Humanos cuenta con oficinas para la operación del Programa en diferentes edificios que están en diferentes ciudades, lo cual complica un tanto la operación del programa, aunque en cada uno de los edificios se tienen áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud en el Formato SEDESHU-V/001 del Programa. Expediente con la documentación requerida.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las solicitudes se cargan en una plataforma informática para la revisión de las solicitudes
	Tipo de información recolectada	Datos de las solicitudes recibidas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 4. Selección de beneficiarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	El proceso inicia cuando el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda Analiza las solicitudes de apoyo y la documentación requerida.
	Fin	Termina cuando la persona beneficiaria recibe la notificación de que fue aprobada su solicitud de apoyo por parte del personal de la UAMV
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo destinado a la selección de beneficiarios por parte del personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda es poco debido a que, en este proceso, la mayor parte de las actividades la realiza el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda y no el personal de la Dirección.
	Personal	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.
	Recursos financieros	Los miembros del Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda desempeñan su función de manera honorífica, por lo que no se hace un desembolso adicional, al que ya se hace por el pago de sus sueldos conforme a su cargo en la dependencia.
	Infraestructura	Para las actividades que se realizan en este proceso se dispone de las instalaciones de la SEDESHU, las cuales son suficientes para estas actividades.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Acta emitida por el Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda sobre las solicitudes aprobadas.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, sirven de insumo para continuar con el proceso de Generación del apoyo.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso se realizan en controles propios de Excel
	Tipo de información recolectada	Datos propios de cada modalidad.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 5. Generación del apoyo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	El proceso inicia cuando 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 gestiona el trámite ante la SFIA.
	Fin	Termina con la emisión del cheque (documento en físico) para complementar la adquisición de la vivienda, el cual es enviado a la Notaría Pública donde se realizará la escrituración de la propiedad.

¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo destinado por el personal del programa a este proceso es corto debido a que es la SFIA la que emite el cheque, con apoyo para la gestión por parte de la Dirección General de Administración.
	Personal	El personal de la DGA y la SFIA tienen el perfil y cuentan con la capacitación para realizar sus funciones de este proceso de distribución de los apoyos.
	Recursos financieros	Los recursos para este proceso se cubren con las partidas presupuestales correspondientes a los sueldos del personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, la Dirección General de Administración y el personal de la SFIA.
	Infraestructura	Las instalaciones de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, la Dirección General de Administración y la SFIA son adecuadas para la realización de actividades contempladas en este proceso.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • • Cheque no negociable
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de pagos de la Dirección General de Administración de la SEDESHU y de la SFIA.
	Tipo de información recolectada	Presupuestal
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 6. Distribución y entrega del apoyo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	El proceso de distribución de los apoyos inicia cuando el beneficiario es notificado de que su solicitud fue aprobada.
	Fin	Termina cuando el beneficiario recibe el cheque por parte de la Notaría Pública y firma la póliza y la Carta Recepción. .

¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Este proceso consume un mínimo de tiempo para el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, dado que solamente se encarga del seguimiento de este proceso (entrega del cheque a la notaría y la recogida posterior de la póliza y la Carta Recepción), ya que en si se trata del acto de compraventa y escrituración de la vivienda que se realiza en la Notaría Pública.
	Personal	En este proceso el personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda lleva el cheque a la notaría y posteriormente regresa para recoger la póliza y la Carta Recepción firmadas por el beneficiario.
	Recursos financieros	En este proceso no hay recursos públicos involucrados pues el único gasto es el sueldo que corresponde al personal de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda que hace el seguimiento de este proceso. Los gastos de personal lo hacen la Notaría Pública
	Infraestructura	Para el desarrollo de las actividades se utilizan las instalaciones de la Notaría Pública, por lo que no se ven involucrada infraestructura de la SEDESHU.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Póliza del cheque • Carta Recepción • Copia simple de la Escritura de la vivienda •
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Programas informáticos de Microsoft para las listas de control.
	Tipo de información recolectada	Registro de los cheques entregados a las notarías
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 7. Seguimiento a beneficiarios

Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso
-----------------------	-------------------------------------

Límites	Inicio	Inicia con la sistematización de toda la información generada en los diferentes procesos de apoyo al beneficiario.
	Fin	Termina cuando la información generada sobre el beneficiario se envía al SEDESHU para integrar el Padrón de Beneficiarios, y esta información también se utiliza para cargar en el SED el avance de las metas del programa.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo asociado al seguimiento es el que corresponde a la elaboración de los reportes que se hacen al Padrón de Beneficiarios y al SED, los cuales se hacen mensualmente.
	Personal	Para la generación de reportes para enviar al Padrón de Beneficiarios y al SED.
	Recursos financieros	El pago de sueldos del personal administrativo que lleva a cabo el seguimiento está considerado como parte de presupuesto con el que opera la SEDESHU.
	Infraestructura	Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios se cuenta con las áreas para realizar dichas actividades.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Padrón de Beneficiarios del Programa • Metas registradas en el SED
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso se realizan en controles propios de Excel.
	Tipo de información recolectada	Información de las acciones de seguimiento para cada modalidad.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 8. Contraloría social y satisfacción de los usuarios

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Emisión de la muestra estadística por la STRC acerca de la cantidad de beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social.
	Fin	STRC emite un Informe de Contraloría Social que se entrega a la SEDESHU, para que, a través de la Dirección General de Asentamientos Humanos

		y Vivienda, elabore un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La STRC entrega la muestra en el mes de abril. Los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de septiembre del año en curso.
	Personal	Personal de STRC elabora la muestra estadística y en su momento elabora el informe de Contraloría social. Personal de la SEDESHU elabora un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	Recursos financieros	La remuneración y los gastos de las actividades que realiza el personal de la STRC y de la SEDESHU ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de STRC y la SEDESHU.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	“Plan de mejora” elaborado partir del Informe de Contraloría Social el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	El Plan de mejora que realiza la SEDESHU puede servir como insumo para una propuesta de mejora en la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de la STRC para captura de la Cédula de Contraloría Social.
	Tipo de información recolectada	Opinión de los beneficiarios respecto de la operación del programa, así como recomendaciones y sugerencias de mejora para el Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Hasta el presente momento es el único mecanismo formar para recibir retroalimentación de los beneficiarios.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 9. Evaluación y monitoreo		
Subproceso 9.1 Monitoreo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la consulta que hace la SEDESHU de información acerca del cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado la SEDESHU como usuaria en el SED.

	Fin	Generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” SEDESHU. Mi Vivienda GTO Contigo Sí, el cual se difunde vía el SIMEG.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Proceso continuo, las dependencias registran su avance de metas y físico financiero en el SED y la STRC lo consulta emite reportes Trimestrales.
	Personal	Personal de STRC desarrolla la consulta y emite los Informes trimestrales.
	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de STRC.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	“Reporte Trimestrales de Avance del Programa” SEDESHU Mi Vivienda GTO Contigo Sí.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación a la SEDESHU. Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).
	Tipo de información recolectada	Avance de metas y avances físico financiero del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Esta actividad es el núcleo central de las actividades e Monitoreo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí
Proceso: 9. Evaluación y monitoreo		
Subproceso: 9.2 Evaluación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación emitido por la SEDESHU donde define tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación de un evaluador.
	Fin	Emisión del Informe de Evaluación, en su caso, elaboración d Documento de Opinión y Plan de Acción con relación a posibles mejoras, posteriormente: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Los procesos de evaluación normalmente se desarrollan entre los meses de septiembre y diciembre.
	Personal	La evaluación normalmente es encargada a un evaluador Externo.

		Personal de la SEDESHU como usuaria es responsable de proporcionar la información solicitada por el evaluador.
	Recursos financieros	La evaluación externa es con cargo a los recursos del Programa.
	Infraestructura	El evaluador externo es responsable de contar con infraestructura propia para el desarrollo de la evaluación. En cuanto a la SEDESHU como usuaria, al proporcionar información utiliza su propia infraestructura.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Informe de Evaluación. Plan de Acción en relación con posibles mejoras. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación a la SEDESHU como usuaria para la implementación de posibles mejoras.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Según la demanda de información del evaluador
	Tipo de información recolectada	Información operativa, avance de metas y avances físico financiero del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	La evaluación es un mecanismo fundamental que da una visión imparcial de la operación del Programa y partir del cual se pueden establecer líneas de mejora.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VI. Propuesta de modificación a la normatividad.

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
ROP	Art. 15 Numeral II. Recibido el expediente, la unidad administrativa responsable de la operación del Programa revisará que las solicitudes de apoyo cumplan con los requisitos establecidos en las presentes Reglas de Operación, solicitando en su caso, las aclaraciones o complementos documentales necesarios a la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda, quien requerirá a su vez a la persona solicitante solventar los complementos documentales, en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la notificación de la Unidad Administrativa	En las ROP se menciona que las Unidad Administrativa Municipal de Vivienda (UAMV) revisan que la documentación sea correcta antes de enviarla a la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda, pero de hecho ocurre lo contrario, ya que la documentación que la UAMV carga en el sistema es errónea solamente con la finalidad de completar la carga en el sistema y enviarla. Esto con la intención de dar tiempo al beneficiario a recopilar la documentación requerida y completarla en los 10 días o más que tiene para conseguirla y entregarla en una segunda ronda. Esto debe modificarse en las ROP para no dar oportunidad a que las UAMV intencionalmente carguen información errónea y para que tampoco retrasen	Recibido el expediente, la unidad administrativa responsable de la operación del Programa revisará que las solicitudes de apoyo cumplan con los requisitos establecidos en las presentes Reglas de Operación, solicitando en su caso, las aclaraciones o complementos documentales necesarios a la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda, quien requerirá a su vez a la persona solicitante solventar los complementos documentales, en un plazo que no exceda de 5 días hábiles a partir de la notificación de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda a la Unidad Administrativa Municipal de Vivienda.	Desincentiva a que el personal de las UAMV cargue en el sistema intencionalmente documentación que el errónea solamente para apartar el lugar a la persona que no tiene la documentación completa al final del plazo que se dio en la convocatoria para presentar su solicitud y la documentación requerida de forma completa y correcta.	Ninguna. Las ROP se revisan cada año entre los meses de octubre y noviembre como parte del proceso de Planeación.

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
	Municipal de Vivienda a la persona solicitante.	el aviso al beneficiario, pues intencionalmente pueden avisar al beneficiario días después de que la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda le solicitó la corrección a la UAMV a fin de darle tiempo al beneficiario.			
ROP	Artículo 15 Numeral VI Una vez aprobado el apoyo, la persona beneficiaria suscribirá la carta recepción del apoyo a la Secretaría, por conducto de la unidad administrativa responsable de la operación del Programa;	Se menciona que, una vez aprobado el apoyo, esto es emitida el Acta por el Comité, la persona beneficiaria suscribirá la carta recepción, lo cual no se corresponde a la realidad del proceso operativo, ya que es hasta que se solicita el cheque a la SFIA y que se lleva el cheque a la notaría, es hasta que se realiza la sesión de escrituración cuando el notario público entrega el cheque al beneficiario y éste firma la carta recepción.	El texto del numeral VI es confuso, por lo que se recomienda su eliminación como numeral VI y su posterior inclusión donde se redacte con suma precisión, en el sentido de que es hasta la firma de la escrituración cuando el cheque le es entregado al beneficiario por parte del notario.	Claridad en la descripción de la operación del programa.	Ninguna restricción.
ANEXOS	No se presentan los Flujogramas de los procesos del Programa	En los flujogramas se deberá indicar el área responsable de realizar las actividades descritas.	Indicar en los flujogramas de las ROP, los responsables de las actividades plasmadas en los mismos.	Mayor claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento

VII. Análisis FODA del Programa.

Fortalezas

1. Coordinación entre actores involucrados

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.

2. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo

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).

Oportunidades

No se identificaron oportunidades

Debilidades

1. No se cuenta con un documento actualizado que describa los procesos y procedimientos específicos del Programa.

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.

2. No se puede establecer si todos los operadores tienen conocimiento de los procesos.

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.

Amenazas

1. Carga de trabajo de otros programas de la SEDESHU

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.

2. Falta de firma electrónica por parte de responsables municipales

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.

3. Las UAMV cargan en el sistema de solicitud de apoyos documentación incorrecta.

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.

VIII. Recomendaciones del programa.

A) Consolidación

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Todos los procesos.	El programa no cuenta con un documento actualizado donde se describan los procesos del programa y las actividades con detalle (o procedimientos) para cada proceso.	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.	Titular de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.	Este documento puede ser elaborado con los resultados del Capítulo 6 de este documento y con el diagrama de flujo que se presenta en el Anexo III de este documento.	La elaboración del documento con los procesos del programa con sus respectivos procedimientos es viable, dada la experiencia operativa que tiene el personal que opera el Programa.	Contribuirá sustancialmente al logro de los objetivos del Programa y a un uso más eficiente de los recursos disponibles.	Documento actualizado con los procesos del programa y procedimiento para cada proceso.	Alto.

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Solicitud de apoyo	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, de hecho ocurre lo contrario, la documentación que la UAMV carga en el sistema de documentación errónea en 50% de los casos, solamente con la finalidad de completar la carga y enviarla, con la intención de dar tiempo al beneficiario a recopilar la documentación requerida y completarla una vez que tiene 10 días hábiles o más para conseguirla y entregarla en una segunda ronda.	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.	Titular de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.	ROP del Programa.	Viable durante los meses de octubre y noviembre que se revisan las ROP.	Evitar la doble revisión del 50% de las solicitudes, lo que compromete las posibilidades para la revisión con el personal actualmente asignado, el cual no es oficialmente propio del programa y tiene que realizar otras actividades de forma simultánea.	ROP publicadas para el Ejercicio Fiscal 2025.	Alto

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Todos los procesos	Uno de los resultados de la entrevista con los responsables del Programa es la deficiencia del personal con el que cuenta el Programa, dado que el personal al no ser propio realiza otras actividades que se derivan de la extinta COVEG y otro personal que fueron trasladados desde la SMAOT, pero que tienen otras actividades.	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.	Titular de la Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda.	Diagnóstico en el que se describa las actividades que realiza el personal prestado al Programa para visualizar las múltiples ocupaciones que tiene dicho personal, por lo que se requiere personal exclusivo para la operación del Programa.	Realizar el Diagnóstico y gestionar que el Titular de la SEDSHU soliciten a la SFIA una plantilla propia de personal es viable, aunque la autorización de la SFIA dependerá de las prioridades establecidas por esta dependencia.	Contar con personal solamente asignado al Programa permitiría una mayor eficacia de este.	Nómina del personal en el cual se ve la clave de adscripción.	Alto

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)
Solicitud de Apoyo.	Una vez realizada la sesión virtual del Comité de Selección de Apoyos a la Vivienda, se lleva entre tres o cuatro días recopilar todas las firmas para la integración del Acta con el listado de solicitudes aprobadas para recibir el apoyo, debido a que algunos representantes de las Unidades Administrativas Municipales de Vivienda no cuentan con firma electrónica.	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.	Director General de Asentamientos Humanos y Vivienda.	Redacción de las ROP.	Es viable.	Posibilidad de contar el mismo día de emitida el Acta con todas las firmas y el ahorro en tiempo del personal y dinero al no tener que trasladarse hasta el municipio en cuestión para recabar las firmas autógrafas.	Texto modificado en el Artículo 38 en las ROP 2025.	Alto

IX. Trabajo de campo realizado.

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
Secretaría de Desarrollo social y Humano	Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda	16 de agosto 2024	Consultor Vicente de Jesús Cell Reyes	Arq. Amador Rodríguez Ramírez Director General de Asentamientos Humanos y Vivienda Arq. Raul Núñez Hernández Tecnico auxiliar	Entrevista a profundidad en sus oficinas empleando la Guía para Evaluación de Procesos	65 minutos	Durante la entrevista se mencionaron una serie de limitaciones que enfrenta el Programa debido a factores externos al mismo, lo cual se consideran como Amenazas.

X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa

Para la evaluación de procesos del programa se aplicó el siguiente instrumento a los directivos y operadores del programa mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizaron por medios remotos (videoconferencia y llamadas telefónicas), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión se convocaron a tantas personas como fue necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente.

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo?
 - Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
 - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
 - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
 - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
 - ¿Están integradas en un solo sistema?
 - ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
-

- ¿Cómo y dónde la población objetivo para presentar sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad?
 - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
 - Formatos definidos.
 - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes?
 - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
 - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?
 - ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo?
 - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
 - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
 - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
 - ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
-

- ¿Qué medidas que se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
 - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)?
 - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
 - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
 - ¿Se cuenta con un mecanismo que existe para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo?
 - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
 - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
 - ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
 - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados?
 - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónica.
 - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
 - Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
-

- ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública?
 - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
 - Casos de solicitudes de información.
- ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?

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

Concepto	Descripción
Nombre de la instancia evaluadora:	Vicente de Jesús Cell Reyes (Persona Física)
Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
Nombres de los principales colaboradores:	Beatriz Castillo Rojas
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
Forma de contratación de la instancia evaluadora:	Invitación a cuando menos a tres invitados
Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
Fuente de financiamiento:	Recursos fiscales

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/

XIII. Base de Recomendaciones.

1. Integración de la base de recomendaciones															
Programa Social Estatal	Clave de programa a Social Estatal	Dependencia o entidad	Siglas de la Dependencia o Entidad	Clave de la Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Responsable	Responsable del programa	Año de la Evaluación	Institución Evaluadora	Momento de la evaluación	Tipo de Evaluación	Apartado	Rubro	Contenido de la recomendación	Documento fuente	
Mi Vivienda GTO Contigo Sí	QC3409	Secretaría de Desarrollo Social y Humano	SEDES HU		Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda	Arq. Amador Rodríguez Ramírez	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	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.	Evaluación de Procesos 2024 del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí	
Mi Vivienda GTO Contigo Sí	QC3409	Secretaría de Desarrollo Social y Humano	SEDES HU		Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda	Arq. Amador Rodríguez Ramírez	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	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 una operación eficiente.	Evaluación de Procesos 2024 del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí	
Mi Vivienda GTO Contigo Sí	QC3409	Secretaría de Desarrollo Social y Humano	SEDES HU		Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda	Arq. Amador Rodríguez Ramírez	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	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	Evaluación de Procesos 2024 del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí	

1. Integración de la base de recomendaciones

Programa Social Estatal	Clave de programa Social Estatal	Dependencia o entidad	Siglas de la Dependencia o Entidad	Clave de la Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Responsable	Responsable del programa	Año de la Evaluación	Institución Evaluadora	Momento de la evaluación	Tipo de Evaluación	Apartado	Rubro	Contenido de la recomendación	Documento fuente
													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.	
Mi Vivienda GTO Contigo Sí	QC3409	Secretaría de Desarrollo Social y Humano	SEDES HU		Dirección General de Asentamientos Humanos y Vivienda	Arq. Amador Rodríguez Ramírez	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	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.	Evaluación de Procesos 2024 del Programa Mi Vivienda GTO Contigo Sí



VICENTE DE JESUS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Cédula. - Formato de Entregue de evaluación conforme a Términos de Referencia en cumplimiento con los mismos.

Fecha 4 de octubre de 2024.

Hora: 13:00 hrs.

Lugar. - Dirección General de Planeación,
Articulación y Evaluación de la Política Social.

Centro de Gobierno, Irapuato, Gto.

El presente documento se emite como constancia del cumplimiento en tiempo y forma según los términos de Referencia correspondientes a la evaluación de Procesos al programa QC3403 MI Vivienda GTO Contigo Si del CONTRATO-DGA-DSEDESHU-DA /047/2024. Firmado el pasado 7 de junio de 2024 por el consultor independiente Vicente de Jesús Cell Reyes.

Se extiende el presente documento sin que el mismo exente de responsabilidades administrativas presentes y futuras que en su caso procedan.

Nombre y cargo del consultor

Mtro. Vicente de Jesús Cell Reyes.
Consultor independiente.

**Nombre y cargo del responsable del seguimiento
de la evaluación por parte de la SDSH**

C.P. Pedro Ramírez Martínez.
Articulador y Evaluador.

Dirección de Monitoreo y Evaluación.

Testigo 1: Mtra. Beatriz Castillo Rojas
Investigadora en procesos

Testigo 2: Blanca Ivonne Valázquez Segura.
Apoyo operativo seguimiento a proyectos.
Dirección de Monitoreo y Evaluación.

