



DOCUMENTO DE POSICIÓN INSTITUCIONAL FISM 2020



CONTENIDO

I. DATOS GENERALES.....	3
1.1 ENTE PÚBLICO:.....	3
1.2 FONDO O PROGRAMA:.....	3
1.3 EJERCICIO FISCAL:.....	3
1.4 TIPO DE EVALUACIÓN:.....	3
1.5 INSTANCIA COORDINADORA:.....	3
1.6 UNIDAD RESPONSABLE:.....	3
1.7 EVALUADOR EXTERNO:.....	3
1.8 FECHA DE EVALUACIÓN:.....	3
II. RECOMENDACIONES EMITIDAS POR EL EVALUADOR.....	3
2.1 RECOMENDACIONES REALIZADAS DEL ANÁLISIS FODA.....	3
III. USO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN.....	9
3.1 POSICIÓN DEL MUNICIPIO.....	9
IV. COMENTARIOS ESPECÍFICOS.....	18
4.2 SOBRE EL PROCESO DE LA EVALUACIÓN.....	18
4.4 SOBRE LA INSTANCIA COORDINADORA.....	18
V. FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS.....	19
VI. RESPONSABLES QUE PARTICIPAN EN LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO.....	19



I. DATOS GENERALES.

1.1 Ente Público: San Pedro Garza García

1.2 Fondo o Programa: Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM)

1.3 Ejercicio Fiscal: La evaluación se realizó en el ejercicio 2021 realizando la evaluación del Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM) para el ejercicio fiscal 2020.

1.4 Tipo de Evaluación: Evaluación de Procesos

1.5 Instancia Coordinadora: Dirección de Evaluación y Mejora Gubernamental

1.6 Unidad Responsable: Dirección de Bienestar Social de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano.

1.7 Evaluador Externo: Lic. Alberto Vélez Valdés (Institución Gubernamétrica)

1.8 Fecha de Evaluación: 15 de septiembre de 2021

II. RECOMENDACIONES EMITIDAS POR EL EVALUADOR.

2.1 Recomendaciones realizadas del análisis FODA.

Fortalezas:

- Los recursos del fondo forman parte de un programa municipal que tiene objetivos claros y procura una intervención integral que abarca tanto mejoras en las viviendas como el fortalecimiento comunitario. Además, se basa en un diagnóstico elaborado con información directamente recolectada en campo. Las zonas de atención están claramente identificadas. Se cuenta con personal permanente en la realización de trabajo de campo (enlaces comunitarios) realizando tareas de detección de necesidades y realizando canalizaciones a las dependencias o programas que correspondan.
- La información del estudio socioeconómico y las “cartas de no factibilidad” son documentos que permiten validar la correcta selección de la población atendida.
- El municipio dispone de un formato para revisar los criterios de elegibilidad, esto constituye un elemento que contribuye a la transparencia respecto a la selección de las personas que ingresan al programa.



- La disposición del instrumento para conocer la satisfacción de la población usuaria es un insumo importante que podría incidir en la mejora continua del programa.

Oportunidades:

- En entrevista se mencionó sobre la realización de un censo de detección de necesidades en las colonias de atención del municipio. Esto permitirá contar con información para el establecimiento de una línea de base a partir de la cual se lleve un seguimiento de las acciones que continúen implementándose como parte de este programa.

Debilidades:

- Esta debilidad comprende una descripción general de los hallazgos identificados respecto a los procesos como están establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos del Programa Dignificación de Vivienda y su implementación en el municipio de SPGG. Éstas se describen a detalle y de manera desglosada en las siguientes debilidades con su respectiva recomendación.
- El programa no cuenta con un sistema de monitoreo de indicadores de gestión que considere las actividades sustantivas de los procesos y su correspondiente establecimiento de metas, lo cual impide conocer la realización efectiva de las actividades.
- El Manual de Organización de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano no se encuentra actualizado, éste fue emitido el 01 de marzo de 2018. La estructura organizacional que en este se describe no corresponde con la estructura actual establecida en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal con fecha de publicación del 27 de febrero de 2019. Las actividades que realizan las Direcciones de la Secretaría no están normadas en algún documento oficial.
- El municipio no tiene definido un formato de cronograma, el cual sea replicable anualmente. Los cronogramas realizados en 2020 y 2021 contienen las actividades administrativas que implica el programa, pero no todas las actividades sustantivas. Por ejemplo, respecto a este proceso no se establece la fecha para la realización o publicación del cronograma, y para la entrega del listado de viviendas que cumplen los criterios de elegibilidad del programa.
- En el Manual se menciona que el cronograma es compartido con las Coordinaciones a cargo de la Dirección de Bienestar Social, pero no se especifica cuáles, además debería ser compartido también con el personal de la Coordinación General de Enlaces y Centros Comunitarios, aunado a lo anterior se debería especificar el medio a través del cual se comparte el cronograma oficial y el tiempo, por ejemplo “dentro de los primeros 15 días de enero”.
- El proceso de planeación del programa es adecuado mientras tenga vigencia el diagnóstico municipal de las colonias de atención; una vez que éste se actualice, se podría identificar otras necesidades de infraestructura social básica por lo cual al proceso de planeación se le incluiría la actividad de identificación/valoración de las necesidades de las colonias de



atención, considerando además como una de las fuentes primordiales el Informe Anual sobre la Situación de Pobreza del año respectivo.

- El proceso de difusión del programa no se encuentra claramente descrito en el Manual, no describe cómo los enlaces comunitarios realizan la “investigación para la detección de viviendas en situación de vulnerabilidad”.
- En la página web del municipio no se comparte información sobre el programa, respecto a las fechas de apertura, ni de los requisitos de inscripción.
- La información contenida en el tríptico no se encuentra direccionada a la población objetivo y no se contiene toda la información relevante del programa. El lenguaje es formal y técnico, podría promover la estigmatización de la población y no describe ni logra transmitir la esencia del programa. Los requisitos de inscripción no están completos (no se hace mención de la CURP) y no se especifica dónde se podrá acceder a la “ficha de inscripción”. Así tampoco se anota que la entrega de los documentos se refiere a copia simple de estos.
- No hay un programa de capacitación continua al equipo operativo del programa, en particular a los enlaces comunitarios.
- Se encontró la percepción de insuficiencia de personal (enlaces comunitarios) y vehículos para su traslado en las colonias de atención.
- No se encontró un plan o programación clara o establecida para la detección de viviendas que cubren los criterios de elegibilidad en las colonias. Los enlaces comunitarios realizan reportes de campo que entregan a la Dirección de Movilidad Social, pero no se cuenta con el establecimiento de una programación y metas que permitan dar seguimiento y verificar la realización efectiva de estas actividades.
- En el Manual es confusa la información sobre este proceso.
 - Se encontraron dos actividades clave: la preinscripción y la solicitud de ingreso, sobre éstas se podrían estructurar las actividades del Manual para que presenten mayor claridad y describirlas a mayor detalle.
- Las actividades de este proceso no tienen definidos tiempos específicos por lo cual se podría estar incurriendo en un desgaste humano que podría aminorarse estableciendo periodos de tiempo para apertura de ventanilla del programa, en los Centros MOVER.
- En la sección de requisitos para la preinscripción del programa no se anota que la entrega es de copias y no de los documentos originales.
- El formato de estudio socioeconómico integra información contenida en el formato de solicitud de ingreso al mismo.



- En el Manual se establece que en la visita de verificación a las viviendas se cumplimentan tres formatos: solicitud de ingreso, estudio socioeconómico y criterios de elegibilidad. Sin embargo, el formato de criterios de elegibilidad es un formato de evaluación del estudio socioeconómico, no es un requisito sino parte del procedimiento de selección de beneficiarios.
- El proceso de solicitud de apoyos implica actividades que podrían simplificarse para una mayor eficiencia.
- En el Manual no queda claro el medio a través del cual se hace llegar la carta de no factibilidad (si es por medio de correo electrónico, correo postal).
- En el Manual se anota que se instruirá a la población que recibirá los apoyos, sobre la entrega de documentos para su registro, realización de los talleres y de la visita para elaboración de estudios técnicos sin embargo no se especifica por cuál medio (actividad 8 de la sección de procedimientos del Manual). Además, en el Manual no se describe otra información que deberá entregar la población que recibirá los apoyos (independiente de la gestionada por el personal del municipio).
- La Coordinación General de Enlaces y Centros Comunitarios no tiene un formato de criterios de elegibilidad que indique cuáles son los criterios o las respuestas que debe contener éste para el otorgamiento del apoyo del programa. Si bien se anota en el Manual que la selección es con base en los criterios establecidos por el FISMDF, no se especifican cuáles son estos y en específico el puntaje que debe tener este formato para ser beneficiado por el programa. Además, no es clara la pregunta sobre si tiene un ingreso menor a la línea de bienestar, ésta podría ser subjetiva.
- No hay mecanismos de priorización de beneficiarios en caso haber un excedente de solicitud de apoyos e insuficiencia del presupuesto disponible.
- En el Manual no se describe el proceso o las actividades referidas a la integración del padrón de beneficiarios del programa ni sobre los mecanismos para su verificación y actualización. En 2020 la integración del padrón de beneficiarios la realizó la Coordinación de Infraestructura Social y Vivienda de la Dirección de Bienestar Social.
- La propuesta de modificación al proceso de solicitud de apoyos implica una modificación también al de selección de beneficiarios.

Las actividades que implica la selección de beneficiarios con base en los criterios de elegibilidad continúan, así como las recomendaciones planteadas al respecto, solo que estarían incluidas dentro del proceso de solicitud de apoyos.

El proceso de selección de beneficiarios en este sentido estaría guiado por la suficiencia presupuestal anual (Véase el Anexo 3 de flujogramas el correspondiente a la propuesta de modificación al proceso de selección de beneficiarios).



- Hay algunas distorsiones entre la información que se comparte en la sección de Políticas con la que se comparte en la de Procedimientos. Principalmente en la sección de requisitos para la preinscripción del programa.
- En el Manual no se describe a detalle el proceso. No queda claro en dónde se firma la carta compromiso. En el complemento de entrevista se compartió que se hace llegar un citatorio para presentar la solución arquitectónica a los beneficiarios y esto no está contenido en el Manual.
- La carta compromiso referente a la aplicación del ramo 33 hace mención de la obligatoriedad de asistir a los talleres de desarrollo comunitario cuando en la descripción de los procedimientos del Manual se anota que esto procede una vez que los talleres ya fueron cursados.
- En el Manual de Políticas y Procedimientos del programa se anota que el croquis de solución arquitectónica se entrega a los beneficiarios a través de la vertiente de autoconstrucción.
- El proceso de contratación para la realización de los trabajos de mejora constructiva en las viviendas se realizó en el último trimestre de 2020.
- No se encontró algún mecanismo para la verificación de la calidad de los materiales ni para el proceso de contratación ni luego del proceso de adjudicación.
- No se tienen definidas fechas para el envío de la información que permita la captura en el SRFT y el área de Egresos en algunas ocasiones tiene que buscar por su cuenta la información del programa.
- El proceso de contraloría social y satisfacción de usuarios no se encuentra descrito en el Manual del programa.
- En el municipio de SPGG no se encontró evidencia que muestre que los CPS dan seguimiento a las acciones de mejora constructiva, o al menos, ésta no se realiza con base a lo establecido en la guía de participación social del FISMDF y de manera estandarizada e institucionalizada. No se mencionó ni encontró evidencia de la elaboración de los siguientes formatos: formato de reporte trimestral de las actividades desarrolladas por los CPS del FISMDF, formato para la captación y atención de quejas, denuncias y sugerencias y del formato de logros y resultados alcanzados por el CPS social constituido en 2020.
- No se mencionó ni encontró evidencia de la integración de los cinco productos de participación social en la sección de participación social de la MIDS.
- En la encuesta de satisfacción a la población beneficiaria no se incluye alguna pregunta sobre la calidad de los materiales y satisfacción con el resultado final de las acciones de mejora constructiva.



- La información de las encuestas de satisfacción no se encuentra sistematizada en formato de base de datos.
- No se tiene documentado el procedimiento a través del cual se canalizan las quejas y/o sugerencias del programa.
- En el marco normativo vigente que establece las atribuciones de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano no se especifican las relacionadas a supervisión de obra. En el artículo 50 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de SPGG aprobado el 21 de febrero de 2019 se establece que estas acciones corresponden a la Secretaría de Infraestructura y Obra Pública.
- No se realiza el llenado de la cédula de verificación que promueve la Secretaría de Bienestar y no se sube la información a la sección correspondiente de la MIDS.
- No está establecido en algún documento cuáles son los insumos de los supervisores y los elementos para la verificación de la calidad de los materiales utilizados y de las acciones realizadas.
- No hay un seguimiento posterior que permita verificar que el uso de las mejoras de las viviendas corresponde a los fines establecidos por el programa, por ejemplo, para uso dormitorio en el caso de las ampliaciones de cuartos.
- No se establece el mecanismo de seguimiento a los aspectos de mejora del programa identificados a través de las reuniones de seguimiento coordinadas por la Dirección de Desarrollo Social y Humano, las derivadas de las encuestas de satisfacción y las quejas y/o sugerencias identificadas por los CPS.
- En el Manual de Políticas y Procedimientos del Programa no se establece el medio a través del cual se avisa a los beneficiarios en la modalidad de autoconstrucción sobre la fecha y lugar de entrega de los materiales.
- En el Manual no se especifica el proceso de entrega de los apoyos para la vertiente de autoconstrucción. Luego de la entrega del material y de las visitas de supervisión, ya no se describen más actividades para esta modalidad.
- La carta de entrega – recepción referida a la vertiente de autoconstrucción se firma sin haber concluido las acciones de construcción. En esta se anotan las actividades pendientes por el beneficiario.
- Si bien, en el Manual de Políticas y Procedimientos del Programa se anota que las fotografías de las acciones de mejora constructiva, antes, durante y después se suben al Sistema de Georreferenciación del municipio; en la operación esto no se realiza. El Sistema de Georreferenciación es administrado por la Secretaría de Obras Públicas y no hay una comunicación entre estas áreas en lo referente al programa.



- En entrevista se encontró el interés del personal operativo del programa en atender las necesidades o solicitudes de los beneficiarios, respecto a cambios en los croquis de solución arquitectónica o los materiales utilizados; se indicó de la realización de algunos ajustes, lo cual no va acorde al marco normativo referente a la administración de recursos públicos.

Amenazas:

- Si bien los presidentes de colonia permiten una organización al interior de esta, también en algunas ocasiones representan a un determinado grupo político municipal o del interior de la colonia; de forma que estas relaciones de poder podrían influenciar el método de identificación a la población a beneficiar por el programa e implicar con ello efectos negativos para el mismo y al interior de las colonias de atención.

III. USO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN.

3.1 Posición del Municipio

3.1.1 De los hallazgos y recomendaciones emitidas por el evaluador externo, a continuación, se presentan la clasificación de las que serán atendidas.

- Tipos de Actores:

AE- Aspectos Específicos

AI- Aspectos Institucionales

AID- Aspectos Interinstitucionales

AIG- Aspectos Intergubernamental

- Nivel de Prioridad:

Alta

Media

Baja



Hallazgos y Recomendaciones	Tipo de Actores involucrados	Nivel de prioridad
<p>En entrevista se mencionó sobre la realización de un censo de detección de necesidades en las colonias de atención del municipio. Esto permitirá contar con información para el establecimiento de una línea de base a partir de la cual se lleve un seguimiento de las acciones que continúen implementándose como parte de este programa.</p>	AE	Alta
<p>Esta debilidad comprende una descripción general de los hallazgos identificados respecto a los procesos como están establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos del Programa Dignificación de Vivienda y su implementación en el municipio de SPGG. Éstas se describen a detalle y de manera desglosada en las siguientes debilidades con su respectiva recomendación.</p> <p>Las actividades contenidas en el manual no están organizadas conforme al modelo general de procesos que promueve CONEVAL. En este sentido, hay actividades que no están descritas en el mismo y otras que no están definidas de manera completa. Esto podría dificultar la estandarización y consolidación de los procesos.</p>	AE	Alta
<p>El programa no cuenta con un sistema de monitoreo de indicadores de gestión que considere las actividades sustantivas de los procesos y su correspondiente establecimiento de metas, lo cual impide conocer la realización efectiva de las actividades.</p>	AI	Alta
<p>El Manual de Organización de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano no se encuentra actualizado, éste fue emitido el 01 de marzo de 2018. La estructura organizacional que en este se describe no corresponde con la estructura actual establecida en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal con fecha de publicación del 27 de febrero de 2019. Las actividades que realizan las Direcciones de la Secretaría no están normadas en algún documento oficial.</p>	AI	Alta
<p>El municipio no tiene definido un formato de cronograma, el cual sea replicable anualmente. Los cronogramas realizados en 2020 y 2021 contienen las actividades administrativas que implica el programa, pero no todas las actividades sustantivas. Por ejemplo, respecto a este proceso no se establece la fecha para la realización o publicación del cronograma, y para la entrega del</p>	AE	Alta



listado de viviendas que cumplen los criterios de elegibilidad del programa.		
En el Manual se menciona que el cronograma es compartido con las Coordinaciones a cargo de la Dirección de Bienestar Social, pero no se especifica cuáles, además debería ser compartido también con el personal de la Coordinación General de Enlaces y Centros Comunitarios, aunado a lo anterior se debería especificar el medio a través del cual se comparte el cronograma oficial y el tiempo, por ejemplo “dentro de los primeros 15 días de enero”.	AE	Alta
El proceso de planeación del programa es adecuado mientras tenga vigencia el diagnóstico municipal de las colonias de atención; una vez que éste se actualice, se podría identificar otras necesidades de infraestructura social básica por lo cual al proceso de planeación se le incluiría la actividad de identificación/valoración de las necesidades de las colonias de atención, considerando además como una de las fuentes primordiales el Informe Anual sobre la Situación de Pobreza del año respectivo.	AE	Alta
El proceso de difusión del programa no se encuentra claramente descrito en el Manual, no describe cómo los enlaces comunitarios realizan la “investigación para la detección de viviendas en situación de vulnerabilidad”.	AE	Alta
En la página web del municipio no se comparte información sobre el programa, respecto a las fechas de apertura, ni de los requisitos de inscripción.	AI	Alta
La información contenida en el tríptico no se encuentra direccionada a la población objetivo y no se contiene toda la información relevante del programa. El lenguaje es formal y técnico, podría promover la estigmatización de la población y no describe ni logra transmitir la esencia del programa. Los requisitos de inscripción no están completos (no se hace mención de la CURP) y no se especifica dónde se podrá acceder a la “ficha de inscripción”. Así tampoco se anota que la entrega de los documentos se refiere a copia simple de estos.	AE	Alta
No hay un programa de capacitación continua al equipo operativo del programa, en particular a los enlaces comunitarios.	AE	Media



<p>No se encontró un plan o programación clara o establecida para la detección de viviendas que cubren los criterios de elegibilidad en las colonias. Los enlaces comunitarios realizan reportes de campo que entregan a la Dirección de Movilidad Social, pero no se cuenta con el establecimiento de una programación y metas que permitan dar seguimiento y verificar la realización efectiva de estas actividades.</p>	<p>AE</p>	<p>Alta</p>
<p>En el Manual es confusa la información sobre este proceso. Se encontraron dos actividades clave: la preinscripción y la solicitud de ingreso, sobre éstas se podrían estructurar las actividades del Manual para que presenten mayor claridad y describirlas a mayor detalle.</p>	<p>AE</p>	<p>Alta</p>
<p>Las actividades de este proceso no tienen definidos tiempos específicos por lo cual se podría estar incurriendo en un desgaste humano que podría aminorarse estableciendo periodos de tiempo para apertura de ventanilla del programa, en los Centros MOVER.</p>	<p>AI</p>	<p>Alta</p>
<p>En la sección de requisitos para la preinscripción del programa no se anota que la entrega es de copias y no de los documentos originales.</p>	<p>AE</p>	<p>Media</p>
<p>El formato de estudio socioeconómico integra información contenida en el formato de solicitud de ingreso al mismo.</p>	<p>AE</p>	<p>Alta</p>
<p>En el Manual se establece que en la visita de verificación a las viviendas se cumplimentan tres formatos: solicitud de ingreso, estudio socioeconómico y criterios de elegibilidad. Sin embargo, el formato de criterios de elegibilidad es un formato de evaluación del estudio socioeconómico, no es un requisito sino parte del procedimiento de selección de beneficiarios.</p>	<p>AE</p>	<p>Alta</p>
<p>El proceso de solicitud de apoyos implica actividades que podrían simplificarse para una mayor eficiencia.</p>	<p>AI</p>	<p>Alta</p>
<p>En el Manual no queda claro el medio a través del cual se hace llegar la carta de no factibilidad (si es por medio de correo electrónico, correo postal).</p>	<p>AE</p>	<p>Alta</p>
<p>En el Manual se anota que se instruirá a la población que recibirá los apoyos, sobre la entrega de documentos para su registro, realización de los talleres y de la visita para elaboración de estudios técnicos sin embargo no se especifica por cuál medio (actividad 8 de la sección de procedimientos del Manual).</p>	<p>AE</p>	<p>Alta</p>



Además en el Manual no se describe otra información que deberá entregar la población que recibirá los apoyos (independiente de la gestionada por el personal del municipio).		
La Coordinación General de Enlaces y Centros Comunitarios no tiene un formato de criterios de elegibilidad que indique cuáles son los criterios o las respuestas que debe contener éste para el otorgamiento del apoyo del programa. Si bien se anota en el Manual que la selección es con base en los criterios establecidos por el FISMDF, no se especifican cuáles son estos y en específico el puntaje que debe tener este formato para ser beneficiado por el programa. Además, no es clara la pregunta sobre si tiene un ingreso menor a la línea de bienestar, ésta podría ser subjetiva.	AE	Alta
No hay mecanismos de priorización de beneficiarios en caso haber un excedente de solicitud de apoyos e insuficiencia del presupuesto disponible.	AE	Alta
En el Manual no se describe el proceso o las actividades referidas a la integración del padrón de beneficiarios del programa ni sobre los mecanismos para su verificación y actualización. En 2020 la integración del padrón de beneficiarios la realizó la Coordinación de Infraestructura Social y Vivienda de la Dirección de Bienestar Social	AI	Alta
La propuesta de modificación al proceso de solicitud de apoyos implica una modificación también al de selección de beneficiarios. Las actividades que implica la selección de beneficiarios con base en los criterios de elegibilidad continúan, así como las recomendaciones planteadas al respecto, solo que estarían incluidas dentro del proceso de solicitud de apoyos. El proceso de selección de beneficiarios en este sentido estaría guiado por la suficiencia presupuestal anual (Véase el Anexo 3 de flujogramas el correspondiente a la propuesta de modificación al proceso de selección de beneficiarios).	AE	Alta
Hay algunas distorsiones entre la información que se comparte en la sección de Políticas con la que se comparte en la de Procedimientos. Principalmente en la sección de requisitos para la preinscripción del programa.	AE	Media
En el Manual no se describe a detalle el proceso. No queda claro en dónde se firma la carta compromiso. En el complemento de entrevista se compartió que se hace llegar un citatorio para	AE	Alta



presentar la solución arquitectónica a los beneficiarios y esto no está contenido en el Manual.		
En el Manual de Políticas y Procedimientos del programa se anota que el croquis de solución arquitectónica se entrega a los beneficiarios a través de la vertiente de autoconstrucción.	AE	Alta
No se encontró algún mecanismo para la verificación de la calidad de los materiales ni para el proceso de contratación ni luego del proceso de adjudicación.	AE	Alta
No se tienen definidas fechas para el envío de la información que permita la captura en el SRFT y el área de Egresos en algunas ocasiones tiene que buscar por su cuenta la información del programa.	AI	Alta
El proceso de contraloría social y satisfacción de usuarios no se encuentra descrito en el Manual del programa.	AE	Alta
En el municipio de SPGG no se encontró evidencia que muestre que los CPS dan seguimiento a las acciones de mejora constructiva, o al menos, ésta no se realiza con base a lo establecido en la guía de participación social del FISMDF y de manera estandarizada e institucionalizada. No se mencionó ni encontró evidencia de la elaboración de los siguientes formatos: formato de reporte trimestral de las actividades desarrolladas por los CPS del FISMDF, formato para la captación y atención de quejas, denuncias y sugerencias y del formato de logros y resultados alcanzados por el CPS social constituido en 2020.	AE	Alta
No se mencionó ni encontró evidencia de la integración de los cinco productos de participación social en la sección de participación social de la MIDS.	AE	Alta
En la encuesta de satisfacción a la población beneficiaria no se incluye alguna pregunta sobre la calidad de los materiales y satisfacción con el resultado final de las acciones de mejora constructiva.	AE	Media
La información de las encuestas de satisfacción no se encuentra sistematizada en formato de base de datos.	AE	Media
No se tiene documentado el procedimiento a través del cual se canalizan las quejas y/o sugerencias del programa.	AE	Alta
En el marco normativo vigente que establece las atribuciones de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano no se especifican las relacionadas a supervisión de obra. En el artículo 50 del	AE	Alta



Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de SPGG aprobado el 21 de febrero de 2019 se establece que estas acciones corresponden a la Secretaría de Infraestructura y Obra Pública.		
No se realiza el llenado de la cédula de verificación que promueve la Secretaría de Bienestar y no se sube la información a la sección correspondiente de la MIDS.	AE	Alta
No está establecido en algún documento cuáles son los insumos de los supervisores y los elementos para la verificación de la calidad de los materiales utilizados y de las acciones realizadas.	AE	Alta
No se establece el mecanismo de seguimiento a los aspectos de mejora del programa identificados a través de las reuniones de seguimiento coordinadas por la Dirección de Desarrollo Social y Humano, las derivadas de las encuestas de satisfacción y las quejas y/o sugerencias identificadas por los CPS.	AE	Media
Si bien, en el Manual de Políticas y Procedimientos del Programa se anota que las fotografías de las acciones de mejora constructiva, antes, durante y después se suben al Sistema de Georreferenciación del municipio; en la operación esto no se realiza. El Sistema de Georreferenciación es administrado por la Secretaría de Obras Públicas y no hay una comunicación entre estas áreas en lo referente al programa.	AI	Media
En entrevista se encontró el interés del personal operativo del programa en atender las necesidades o solicitudes de los beneficiarios, respecto a cambios en los croquis de solución arquitectónica o los materiales utilizados; se indicó de la realización de algunos ajustes, lo cual no va acorde al marco normativo referente a la administración de recursos públicos.	AE	Alta



3.1.2 A continuación se presenta la posición del municipio respecto a los hallazgos que no fueron clasificadas como Aspectos Susceptibles de Mejora.

Hallazgos	Motivo
Se encontró la percepción de insuficiencia de personal (enlaces comunitarios) y vehículos para su traslado en las colonias de atención.	Esta recomendación no se atiende como ASM debido a que la plantilla del personal y el equipo asignado ha sido revisado y no fue aprobado dentro del presupuesto 2022.
La carta compromiso referente a la aplicación del ramo 33 hace mención de la obligatoriedad de asistir a los talleres de desarrollo comunitario cuando en la descripción de los procedimientos del Manual se anota que esto procede una vez que los talleres ya fueron cursados.	Esta recomendación no se atiende como ASM debido a que se eliminará los talleres, ya que a partir de este año se incluirá la mano de obra en la entrega de apoyos y no será necesario que los ciudadanos reciban la capacitación para la aplicación de materiales.
El proceso de contratación para la realización de los trabajos de mejora constructiva en las viviendas se realizó en el último trimestre de 2020.	Esta recomendación no se atiende como ASM debido a que los recursos federales se reciben de forma tardía por lo que resulta inviable adelantar el proceso de contratación.
No hay un seguimiento posterior que permita verificar que el uso de las mejoras de las viviendas corresponde a los fines establecidos por el programa, por ejemplo para uso dormitorio en el caso de las ampliaciones de cuartos.	Esta recomendación no se atiende como ASM debido a que este programa está diseñado para concluir con la entrega del bien al beneficiario.
En el Manual de Políticas y Procedimientos del Programa no se establece el medio a través del cual se avisa a los beneficiarios en la modalidad de autoconstrucción sobre la fecha y lugar de entrega de los materiales	Esta recomendación no se atiende como ASM debido a que el programa de autoconstrucción se eliminará del programa de Dignificación de Vivienda para convertirse en el programa de Mejoramiento de Vivienda donde los ciudadanos se verán beneficiados con material y mano de obra lo que nos evitará dejarle la responsabilidad al ciudadano las acciones de construcción y la carta de entrega - recepción solo se podrá firmar si se entrega la solución completa.



<p>En el Manual no se especifica el proceso de entrega de los apoyos para la vertiente de autoconstrucción. Luego de la entrega del material y de las visitas de supervisión, ya no se describen más actividades para esta modalidad.</p>	<p>Esta recomendación no se atiende como ASM debido a que el programa de autoconstrucción se eliminará del programa de Dignificación de Vivienda para convertirse en el programa de Mejoramiento de Vivienda donde los ciudadanos se verán beneficiados con material y mano de obra lo que nos evitará dejarle la responsabilidad al ciudadano las acciones de construcción y la carta de entrega - recepción solo se podrá firmar si se entrega la solución completa.</p>
<p>La carta de entrega – recepción referida a la vertiente de autoconstrucción se firma sin haber concluido las acciones de construcción. En esta se anotan las actividades pendientes por el beneficiario.</p>	<p>Esta recomendación no se atiende como ASM debido a que el programa de autoconstrucción se eliminará del programa de Dignificación de Vivienda para convertirse en el programa de Mejoramiento de Vivienda donde los ciudadanos se verán beneficiados con material y mano de obra lo que nos evitará dejarle la responsabilidad al ciudadano las acciones de construcción y la carta de entrega - recepción solo se podrá firmar si se entrega la solución completa.</p>
<p>Si bien los presidentes de colonia permiten una organización al interior de esta, también en algunas ocasiones representan a un determinado grupo político municipal o del interior de la colonia; de forma que estas relaciones de poder podrían influenciar el método de identificación a la población a beneficiar por el programa e implicar con ello efectos negativos para el mismo y al interior de las colonias de atención.</p>	<p>Este hallazgo no se atiende como ASM debido a que los criterio de elegibilidad son el mecanismo por medio del cual se garantiza la imparcialidad en el proceso de selección de beneficiarios.</p>



IV. COMENTARIOS ESPECÍFICOS.

4.1 Sobre los resultados de la evaluación.

A partir del análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, se identificaron un total de 49 recomendaciones. Del total y luego del análisis detallado de las mismas, con base en los criterios de Claridad, Relevancia, Justificación y Factibilidad, 41 fueron aceptadas como recomendaciones a atender; por lo que 8 recomendaciones no se atenderán debido a que ya se ha trabajado sobre las mismas.

4.2 Sobre el proceso de la evaluación.

La elaboración de la evaluación fue desarrollada por el proveedor externo Lic. Alberto Vélez Valdés (Gubernametrica), la cual se realizó de acuerdo a los términos de referencia establecidos, misma que fue coordinada por la Dirección de Evaluación y Mejora Gubernamental, quien fue el área encargada de proporcionarles información al proveedor externo y del seguimiento de las reuniones de trabajo.

4.3 Sobre el desempeño del equipo evaluador.

El equipo evaluador se desempeñó de manera positiva de acuerdo a los criterios establecidos en los términos de referencia; siempre brindó atención y comunicación profesional con la Dirección Coordinadora.

4.4 Sobre la instancia coordinadora.

La Dirección de Evaluación y Mejora Gubernamental se desempeñó de manera satisfactoria colaborando con el equipo evaluador, mismo al que se le proporcionó la información que solicitaba para incluirla en la evaluación.



V. FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS.

Las fuentes de información utilizadas para la realización de este documento fueron:

- Informe final de la Evaluación de Procesos del Fondo para la Infraestructura Social Municipal (FISM) para el ejercicio fiscal 2020.
- Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos del Fondo para la Infraestructura Social Municipal (FISM) para el ejercicio fiscal 2020.

VI. RESPONSABLES QUE PARTICIPAN EN LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO.

Responsables:

- Lic. Alejandra Maribel Hutchinson Flores. Director de Bienestar Social de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano.

Coordinadores:

- C.P. Nora Elena Andrade Rosado. Directora de Evaluación y Mejora Gubernamental.
- Francisco Javier Castillo Santana. Coordinador de Evaluación de la Dirección de Evaluación y Mejora Gubernamental.
- Edgar Daniel Sanz Flores. Coordinador de Control Interno de la Dirección de Evaluación y Mejora Gubernamental.

VII. FECHA DE EMISIÓN

Se emite el presente documento en San Pedro Garza García, Nuevo León siendo 14 de marzo de 2022.