Yucatán
Gobierno del Estado
Comprometidos con tu bienestar
2012 • 2018

IVEY
Instituto de Vivienda
del Estado de Yucatán
Comprometidos con tu bienestar
2012 • 2018

Mérida, Yucatán, a 29 de marzo de 2016
C.D. 0028.05
**Oficio No. DG/DPT/0395/2016**
PB
Folio: S-13,775
Asunto: Envío de información

**MTRO. GUILLERMO CORTÉS GONZÁLEZ**
**SECRETARIO TÉCNICO DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN**
**P R E S E N T E.-**

Por este medio, y en atención a su Oficio No. SEPLAN-19/2016, recibido en fecha 11 de marzo de 2016, me permito enviarle de forma impresa, el documento de opinión, establecidos en los Mecanismos para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora publicados el 29 de septiembre del 2015, esto en el marco de las disposiciones establecidas en el Programa Anual de Evaluación 2015.

Sin otro particular, quedo de Usted.

**A T E N T A M E N T E,**

**LIC. CÉSAR ARMANDO ESCOBEDO MAY**
**DIRECTOR GENERAL**

SEPLAN
Secretaría Técnica de
Planeación y Evaluación
Comprometidos con tu bienestar
2012 • 2018

0 1 ABR. 2016
Recibí:
Hora: 10:22
Firma:

C.c.p. Mtra. María José Ricalde Hernández.- Jefa del Depto. de Evaluaciones
C.c.p. M.V.Z. Luis Alberto Solís Pasos.- Director de Planeación Territorial.
C.c.p.- Archivo

CAEM/LASP/HSO/frgc

EMPRESA CERTIFICADA ISSO Interamerican Standard System Organization ISO 9001:2008

**"2016, Año del Centenario del Congreso Feminista de Yucatán"**

IVEY
Instituto de Vivienda
del Estado de Yucatán
Comprometidos con tu bienestar
2012-2018

**DOCUMENTO DE OPINIÓN**

**(POSICIÓN INSTITUCIONAL)**

Tipo de Evaluación: **Evaluación de Procesos**

Programa Presupuestario o Fondo evaluado: **Construcción, ampliación y mejoramiento de Vivienda**

Año Fiscal del Programa o Fondo evaluado: **2014**

**COMENTARIOS GENERALES**

Se considera en general una buena evaluación, con comentarios oportunos, dentro de los cuales, se detectaron aspectos susceptibles de mejora, a los cuales se les dará seguimiento mediante el Sistema de Evaluación del Desempeño, implementado por la Secretaría de Planeación y Evaluación (SEPLAN). Estos ejercicios, permitirán la retroalimentación por parte de los tomadores de decisiones del Programa para mejorar aquellos puntos clave en los que se detectó una debilidad o una oportunidad, en cuanto al proceso de operación de los programas asociados al Programa Presupuestario evaluado.

Sin embargo, se considera que las conclusiones que se derivaron de la evaluación, carecen de sustento en varias de sus respuestas, hayan sido negativas o positivas; puesto que los evaluadores, que en este caso fue el Instituto para el Desarrollo Técnico de las Haciendas Públicas (INDETEC), se limitaron a responder las preguntas con pura evidencia documental, lo cual desde nuestro punto de vista, no permite emitir un juicio objetivo que refleje la realidad de la situación en la implementación de los programas.

De igual forma, se destaca la incongruencia en muchas de las respuestas que dio el evaluador; por ejemplo, en la respuesta de la pregunta 6, mencionan que sí se les da seguimiento a los indicadores, en tanto que en la respuesta de la pregunta 11, argumentan que no se les da seguimiento a los indicadores, y en la pregunta 15, dicen que sí se da seguimiento, pero que el avance es poco en comparación con las metas o nulo.

**COMENTARIOS ESPECÍFICOS**

Para realizar los comentarios específicos se deberá considerar la siguiente información:

| Apartado | Pregunta | Conclusión | Recomendación | Posición institucional |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Identificación y clasificación de los procesos | Para facilitar el posterior análisis de los procesos, estos deberán identificarse y clasificarse en un diagrama de flujo. Cabe mencionar que esta identificación deberá iniciarse una vez que la instancia técnica evaluadora haya revisado la normatividad aplicable*. En caso de que la información no sea suficiente, la instancia evaluada deberá proporcionar el diagrama de flujo. | Se identificó un cuello de botella entre la Secretaría de Administración y Finanzas SAF y el Instituto de Vivienda del Estado de Yucatán en cuestión de la recepción, destino y ejercicio de los recursos del Programa que es financiado por el Fondo. | Documentar, dar seguimiento de manera adecuada y publicar las acciones que se realicen para fortalecer el Proceso de recepción, destino y ejercicio de los recursos del Fondo, esto dará claridad de la utilización de los recursos, así como la entrega en tiempo, en forma y el cumplimiento de la normatividad aplicable. | El Instituto no tiene injerencia en la ministración y el tiempo en el que se transfieren los recursos de la Federación a la SAF y posteriormente de la SAF al IVEY. Sin embargo, se están implementando mecanismos para agilizar los trámites de solicitud de recursos FISE, y se ha acordado con la Dirección de Vivienda realizar paralelamente las gestiones de recursos y que entre a la Dirección Administrativa una vez acordada con la federación la transferencia de recursos FONHAPO, y así poder estar en condiciones de llevar a cabo las obras en tiempo y forma. |
| Descripción y análisis de los procesos operativos | 7. ¿Los bienes y servicios asociados a los procesos de gestión se reciben con oportunidad por parte de los beneficiarios? (Incluir los indicadores de calidad) | No se cuenta con mecanismos para saber la percepción de la población que recibe los bienes y/o servicios (Componentes), relativo a lo anterior, tampoco se identificó indicadores que midan la Calidad. | Es recomendable establecer un indicador que mida la dimensión de calidad como aporte marginal. Para esto, se necesita realizar un cuestionario, encuesta o entrevista que proporcione un parámetro para conocer la percepción de los beneficiarios. | Como parte de los trabajos para la atención de los ASM que se derivan de la Evaluación 2013 al Programa Presupuestario, se estableció la implementación de un cuestionario para la medición del grado de satisfacción de los beneficiarios, con el cual se podrá calcular un indicador de calidad en el otorgamiento del bien. |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 12. ¿El proceso está documentado y es del conocimiento de todos los operadores? | Se encuentran documentados los procesos que se llevan a cabo por el Programa de distintas maneras por el IVEY, por lo que se concluye que los procesos son de pleno conocimiento para el personal encargado de operar el Programa. | Es necesario realizar un cuestionario para dar un acercamiento objetivo de los conocimientos de los procesos por parte de los operadores; esto coadyuva a mejorar la implementación del Programa. | Se mencionó que la postura del IVEY sería que el Evaluador realizara entrevistas y visitas a la mencionada Entidad para constatar la respuesta a esta pregunta. |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 13. ¿El personal operativo cuenta con los conocimientos y habilidades para desempeñar sus funciones de acuerdo a las necesidades del Programa? | Cabe mencionar que en la información de gabinete recibida sólo se especifica los requerimientos para tomar el puesto, más no si es que las personas en dichos puestos cumplen con los requisitos para estar en ellos y llevar a cabo los procesos del Programa. | Es necesario realizar un cuestionario para dar un acercamiento objetivo de los conocimientos de los procesos para desempeñar sus funciones por parte de los operadores; esto coadyuva a mejorar la implementación del Programa. | Se mencionó que la postura del IVEY sería que el Evaluador realizara entrevistas y visitas a la mencionada Entidad para constatar la respuesta a esta pregunta. |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 14. ¿La dependencia tiene la capacidad instalada para operar los procesos desde la movilización de los insumos hasta la entrega-recepción de bienes y servicios? | El Instituto de Vivienda del Estado de Yucatán cuenta con edificios e instalaciones adecuadas, con los equipos de cómputo y sistemas, papelería, equipos y artículos de oficina, así como los equipos de reparto; los | | Se mencionó que la postura del IVEY sería que el Evaluador realizara entrevistas y visitas a la mencionada Entidad para constatar la respuesta a esta pregunta. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | cuales son de utilidad para operar el Programa en tiempo y forma. | | |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 16. ¿Se recolecta regularmente información oportuna y veraz que le permita monitorear el desempeño del Fondo en el ámbito de los bienes y servicios asociados a los Procesos? | No se da el seguimiento adecuado del avance de las obras y/o proyectos, así como el avance de las metas de manera trimestral. Además, no se da el seguimiento en los reportes de información financiera, por lo que no se puede proporcionar información oportuna. | Se recomienda llevar a cabo el seguimiento a los indicadores de las obras y/o proyectos del Programa, así también, a sus metas. | El seguimiento de los indicadores del Programa Presupuestario que ejerce recursos del Fondo se hace de manera regular, sin embargo, dada la naturaleza del Programa, no se registran avances significativos en los primeros meses del año. Como parte de las mejoras realizadas en el diseño de la MIR, en 2015 se cambió la periodicidad de cálculo de los indicadores para que estos vayan de acuerdo a los tiempos de ejecución del Programa y se reflejen los avances en los tiempos establecidos. |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 17. ¿Se cuenta con metas pertinentes, plazos específicos y línea base para los indicadores de los bienes y servicios asociados a los Procesos? | No se puede deducir con certeza la pertinencia de las metas estipuladas en la MIR del Programa; sin embargo, sí se especifica la importancia de incluirlas para la medición de sus resultados, ya que son elementos de los indicadores como lo señala la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. | Se deben elaborar y presentar las metodologías y criterios para la definición de metas. Es importante mencionar que para determinar las metas, se pueden utilizar los históricos de avance de los indicadores, que les puedan dar un panorama de lo que el ejecutor puede lograr con los recursos que dispone. | Se trabajará con la SAF y la SEPLAN para la elaboración de metodologías y criterios para la definición de metas. |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 19. ¿Los mecanismos de transferencias de recursos del Fondo, operan eficaz y eficientemente? | No se distribuyeron los recursos por parte de la SAF al IVEY en tiempo y forma para la ejecución de las obras y/o proyectos del Programa. Además, no se cuenta con la evidencia documental sobre la recepción de los recursos derivados de la Federación por parte de la SAF. | Se debe verificar las causas del porqué se entregó el recurso fuera de lo programado ya que el recurso fue recibido por el IVEY en Diciembre del 2014. | El Instituto no tiene injerencia en la ministración y el tiempo en el que se transfieren los de la federación a la SAF y posteriormente de la SAF al IVEY. Sin embargo, se están implementando mecanismos para agilizar los trámites de solicitud de recursos FISE, y se ha acordado con la Dirección de Vivienda realizar paralelamente las gestiones de recursos y que entre a la Dirección Administrativa una vez acordada con la federación la transferencia de recursos FONHAPO, y así poder estar en condiciones de llevar a cabo las obras en tiempo y forma. Cabe mencionar que esta recomendación se encuentra repetida y que se estaría dando cumplimiento con la atención a la observación de la primer pregunta. |

IVEY
Instituto de Vivienda del Estado de Yucatán
Comprometidos con tu bienestar
2012-2018

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 20. ¿Existe evidencia de que se llevan a cabo prácticas de administración financiera que proporcionen información oportuna y confiable para la toma de decisiones de los responsables? | No se da el seguimiento en los reportes de información financiera, por lo que no se puede proporcionar información oportuna. | Se recomienda realizar los avances en los reportes trimestrales, completar el registro de los proyectos y solicitud de los recursos y darle seguimiento a la Matriz de Indicadores para Resultados MIR del Programa con base en la normatividad, por otro lado realizar el cierre del ejercicio para el análisis de ejercicio presupuestario al termino del ejercicio fiscal. | Se cuentan con los reportes financieros en el que se registran todos los movimientos de los recursos del Fondo. No se solicitó de manera clara y específica la información que se requería para responder la pregunta. |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 21. ¿Existe una integración entre los distintos sistemas de información que conforman la administración financiera del Fondo? | Se cuenta con distintos Sistemas de Integración de Información Financiera, así mismo se identificó que se lleva a cabo la práctica de administración financiera para proporcionar información oportuna y confiable para la toma de decisiones del Programa. | No se realiza la integración de la información por parte de los diferentes sistemas, situación que se evidencia en los informes trimestrales del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH) del Sistema de Formato Único (SFU). | En al pregunta 15 y 16 se responde que sí se le da seguimiento a los indicadores de desempeño. Trimestralmente se reporta en los diferentes sistemas con los que se cuenta (SIGEY, SIGO y PASH), así como se menciona en la evaluación, en algunos periodos no ha habido avances, puesto que la periodicidad en el reporte del indicador es muy corto en comparación con el proceso en la ejecución del recurso para la entrega del bien, por lo tanto se reporta un avance de cero, por lo consiguiente en el reporte aparece como si no se hubiera reportado. En este sentido como parte de las mejoras realizadas al PP 2015, se cambió la periodicidad en el cálculo del indicador para solventar esta cuestión en el caso del SIGEY. Pero para el caso del PASH, este se tiene que reportar de manera trimestral independientemente si haya un avance o no. |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 22. ¿Existen indicadores de eficacia que midan los Procesos del Programa y del Fondo? Enlistarlos | En la MIR del Programa no cuenta con la columna de Dimensión, es así como los indicadores plasmados no se identifican a qué dimensión pertenecen. Además de que no se cuenta con indicadores de economía y eficiencia. | Se recomienda agregar una columna con la dimensión del objetivo, ya sea: Eficacia, Eficiencia, Economía y Calidad, así como completar los indicadores faltantes con base en el análisis de involucrados. | El Instituto no tiene injerencia en el diseño de la MIR. La SAF es la dependencia que tiene atribuciones para realizar dichas modificaciones. El IVEY no puede realizar los cambios en el diseño de la MIR, la SAF es la institución que tiene la facultad para realizar dichos cambios; sin embargo, en este sentido se cuenta con un formato para el diseño de indicadores en el cual se describen los metadatos del mismo, dentro de estos, la dimensión. |

IVEY
Instituto de Vivienda del Estado de Yucatán
Comprometidos con tu bienestar
2012-2018

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 22. ¿Existen indicadores de eficacia que midan los Procesos del Programa y del Fondo? Enlistarlos | En la MIR estatal se observan 8 actividades que no cuentan con indicador. | Establecer indicadores a nivel de Actividad, con las características de Claridad, Relevancia, Economía, Monitoreable y Adecuados. | Como parte de las mejoras realizadas en el diseño del Programa Presupuestario, en 2015 se le agregaron a todas las actividades de la MIR su respectivo indicador. |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 23. ¿Existen indicadores de economía que midan los Procesos del Programa y del Fondo? Enlistarlos | No se cuenta con indicadores de economía y eficiencia. | Se recomienda agregar al menos un indicador que mida la dimensión de economía. | Dada la naturaleza del Programa Presupuestario no se considera necesario la medición de la eficiencia. De manera paralela el Instituto cuenta con otro PP que se refiere al uso de los recursos humanos, materiales y financieros; en el cual se mide esta dimensión. |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 24. ¿Existen indicadores de eficiencia que midan los bienes y servicios asociados a los procesos del Fondo? | No se cuenta con indicadores de economía y eficiencia. | Se recomienda agregar al menos un indicador que mida la dimensión de economía. | Con la respuesta anterior se cubre este apartado |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 25. ¿El Programa cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del beneficiario de los bienes y servicios del Programa? (¿Cuáles son estos mecanismos?) | No se identificó algún documento el cual nos indique la medición de la percepción de los beneficiarios del Programa respecto a los bienes y servicios. | Se recomienda realizar con base en un cuestionario, entrevista o encuesta el levantamiento de información por beneficiario del Programa para conocer la situación que genera el entregar un bien y/o servicio, y así coadyuvar a la mejora en el diseño e implementación. | Se acordó que se contestaría en función del trabajo de mejora que se está realizando por parte del IVEY, y que con esas encuestas se estaría dando cumplimiento a esta recomendación, por lo que no se considerará un ASM para la evaluación 2014. (Esta recomendación se menciona en la pregunta 7, por lo que se deberá mencionar en este apartado que es repetida). |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 29. ¿Se cuenta con una planeación estratégica previa que defina las acciones, obras, proyectos, actividades, y bienes y servicios a entregar? ¿Cuál es el mecanismo que se utiliza? | El Programa cuenta con la adecuada planeación estratégica, pues se alinea con los documentos de planeación estatales, sin embargo no se considera una vinculación directa. | Se recomienda que se adecúe el Fin de la Matriz de Indicadores respecto al objetivo 1 del Programa Sectorial de Desarrollo Social estatal. | Esta recomendación ya fue solventada como parte de las mejoras realizadas a los programas presupuestarios 2015, se replanteó el Fin de la MIR de tal forma que se vinculó con el objetivo del Plan Sectorial de mediano plazo. |
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 30. ¿Cuál es el grado de cumplimiento de las metas planteadas en la estrategia de ejecución de las acciones, obras, proyectos, actividades, bienes y servicios asociados con los recursos del Fondo? | Se observó que no se da un adecuado al seguimiento de las acciones, obras, proyectos, actividades, bienes y servicios. | Se recomienda para los Componentes (Bienes y Servicios) 1 y 2, que se les dé el adecuado seguimiento en el Avance de Indicadores del Programa | Trimestralmente se solicitan avances que se obtuvieron en los indicadores de los programas presupuestatarios para darle adecuado seguimiento. El número cero en los reportes significa que en ese periodo no se ejecutó ningún programa y por lo consiguiente no se entregaron los componentes contemplados en el PP. Cabe mencionar que se le estaría dando cumplimiento con la atención de la observación en la pregunta 16. |

IVEY
Instituto de Vivienda del Estado de Yucatán
Comprometidos con tu bienestar
2012-2018

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Análisis y medición de los atributos de los procesos | 32. En caso de que los recursos no se apliquen en tiempo y forma, justificar el motivo o motivos por los cuáles se presenten subejercicios. | No es posible determinar la existencia de subejercicios o economías, ya que no se muestra la situación financiera del Programa operado con los recursos del Fondo de infraestructura Social Estatal FISE, aunque se cuenta con documentos relacionados. | Se recomienda dar un seguimiento preciso al ejercicio del recurso y reportarlo de manera trimestral en el PASH, en virtud de demostrar que no se han realizado subjercicios. | Se cuentan con los reportes financieros en el que se registran todos los movimientos de los recursos del Fondo. No se solicitó de manera clara y específica la información que se requería para responder la pregunta. |

A excepción de los comentarios específicos mencionados, se aceptan los resultados, las conclusiones y recomendaciones derivadas de la Evaluación.

**REFERENCIA A LAS FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS**

1. Informe de resultados de la Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario Construcción, Ampliación y Mejoramiento de Vivienda que Ejerce Recursos del FISE.

2. Programa Anual de Evaluación 2014.

**REFERENCIA DE LAS UNIDADES RESPONSABLES QUE PARTICIPARON EN SU ELABORACIÓN**

Responsable o responsables de emitir el documento de opinión, así como los encargados de su elaboración. Se requiere la siguiente información:

**Responsables:**

Lic. César A. Escobedo May
Directo General
9303070 Ext. 1000
cesar.escobedo@yucatán.gob.mx

L.A. Jenny Carolina Rosado Patrón
Directora Administrativa
9303070 Ext. 1400
Jenny.rosado@yucatan.gob.mx

L.C. Danery Grissel Trejo Frías
Directora de Vivienda
9303070 Ext. 1200
danery.trejo@yucatán.gob.mx

IVEY
Instituto de Vivienda
del Estado de Yucatán
Comprometidos con tu bienestar
2012-2018

Ing. Jorge Israel Quijano Lizama
Director Técnico
9303070 Ext. 1100
jorge.quijano@yucatán.gob.mx

**Coordinador:**

M.V.Z. Luis A. Solís Pasos
Director de Planeación Territorial
9303070 Ext. 1600
luis.solisp@yucatán.gob.mx