



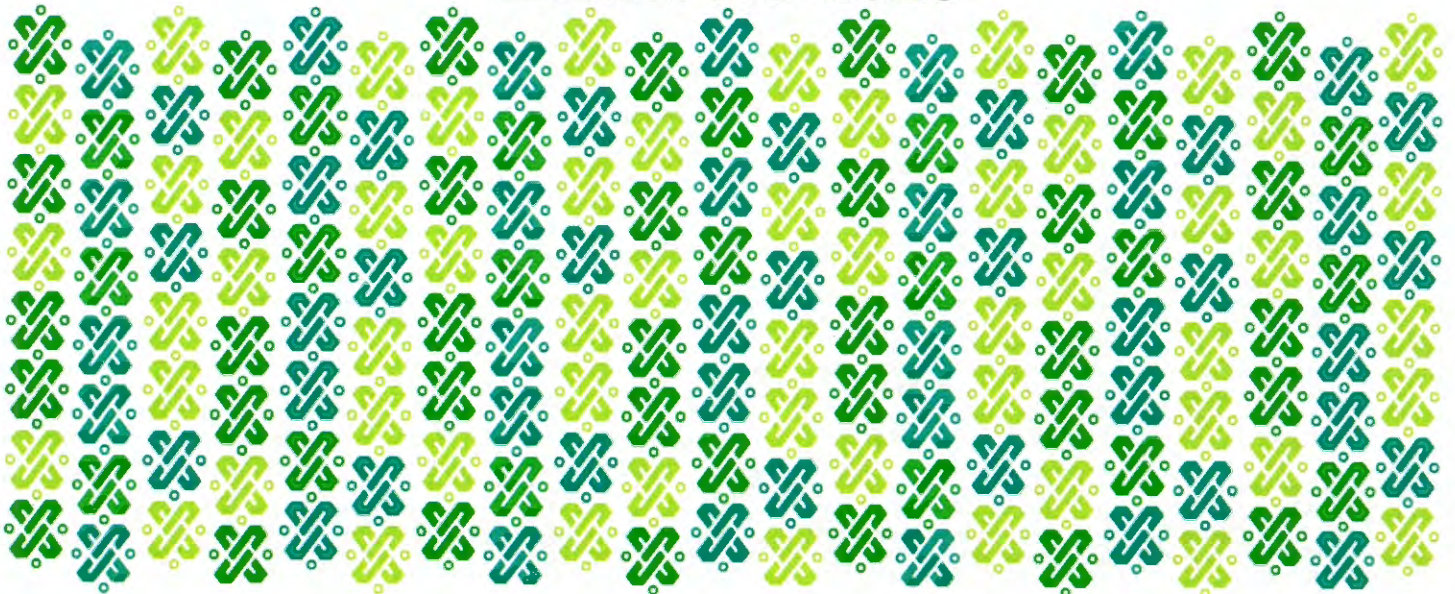
GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

INSTITUTO  
DE VIVIENDA

CIUDAD INNOVADORA  
Y DE DERECHOS

NUESTRA  
CASA

**EVALUACIÓN INTERNA 2020**  
**DEL PROGRAMA**  
**“OTORGAMIENTO DE AYUDAS**  
**DE BENEFICIO SOCIAL**  
**EN EL PROGRAMA DE**  
**MEJORAMIENTO DE VIVIENDA**  
**DEL INSTITUTO DE VIVIENDA**  
**DEL DISTRITO FEDERAL,**  
**EJERCICIO 2019”**





## **EVALUACIÓN INTERNA 2020 DEL PROGRAMA “OTORGAMIENTO DE AYUDAS DE BENEFICIO SOCIAL EN EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DEL DISTRITO FEDERAL, EJERCICIO 2019”**

### **I. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, todas las instituciones que conforman el gobierno de la Ciudad de México, que tengan a su cargo programas sociales, están obligadas a realizar evaluaciones internas a los mismos.

Estas evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y los programas de desarrollo social.

A través de las evaluaciones serán detectados los aciertos y fortalezas de los programas, se identificarán sus problemas y se formularán observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

En virtud de lo anterior, y de conformidad con los Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, el Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, llevó a cabo la evaluación interna del programa Social “Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social en el Programa de Mejoramiento de Vivienda del Instituto de Vivienda de La Ciudad de México, Ejercicio 2019”.



## II. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El ejercicio de la presente evaluación permitirá identificar si han sido alcanzados los objetivos y metas programados; si el diseño y la operación del programa han sido los adecuados para alcanzar los resultados esperados.

## III. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES COMPONENTES, INDICADORES Y RESULTADOS

### a. Información de referencia

#### Nombre del programa social:

“Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social en el Programa de Mejoramiento de Vivienda del Instituto de Vivienda de La Ciudad De México, Ejercicio 2019” (Programa 2019).

#### Unidades responsables:

Instituto de Vivienda de la Ciudad de México a través de la Dirección Ejecutiva de Operación, la Coordinación de Mejoramiento de Vivienda, la Subdirección de Integración de Expedientes y la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Sociales.

#### Clave presupuestaria:

2.2.5.353. S005

#### Año de inicio del programa:

2008



### **Último año de operación:**

Es un programa de continuidad y se encuentra vigente.

### **b. Antecedentes del Programa Social**

El 29 de septiembre de 1998, el entonces Jefe de Gobierno del Distrito Federal, creó mediante Decreto publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, al Instituto de Vivienda del Distrito Federal, organismo público descentralizado de la Administración Pública ahora todos de la Ciudad de México, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyos objetivos se orientan al diseño, elaboración y ejecución de políticas y programas de vivienda, enfocados principalmente a la atención de la población de la Ciudad de México, de escasos recursos económicos y en condiciones de alta vulnerabilidad (indígenas, personas adultas mayores, mujeres jefas de familia y personas con discapacidad), esta es la población objetivo de los programas sustantivos de vivienda de este Instituto.

La operación de estos programas de vivienda dirigidos a la población en situación de vulnerabilidad, tiene distintos efectos sociales y económicos; en primer término permite el acceso a una vivienda a personas que no podrían obtenerla mediante el circuito financiero; dados los diseños arquitectónicos que cumplen con las características normativas establecidas, revitalizan los espacios de convivencia comunitaria y generan externalidades positivas para el entorno urbano y, finalmente, generan efectos indirectos, aunque tangibles, en materia de demanda y empleo, efectos que van dirigidos a la reducción de brechas sociales y a favor de la igualdad y equidad en la Ciudad de México.



En el año de 2008, el marco legal de actuación del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, se renueva estableciendo nuevas Reglas de Operación y Políticas de Administración Crediticia y Financiera, que recogen diez años de experiencia institucional, e incorporan nuevas políticas y lineamientos en materia de sustentabilidad, a fin de instrumentar acciones tendientes al ahorro de agua, gas y energía; este nuevo marco legal permite brindar atención a la población que siendo ya acreditada del Programa Mejoramiento de Vivienda, requiere algún tipo de subsidio o ayuda complementaria, esto es, ayudas de beneficio social, para poder implementar en las viviendas intervenidas con financiamiento del Instituto, esquemas de sustentabilidad que, además de generar ahorros en consumo de gas, agua, energía eléctrica, abonen en beneficio del medio ambiente al disminuir la emisión hacia el ambiente, de gases contaminantes al tiempo que se da cumplimiento al Programa de Acción Climática de la Ciudad de México, 2014-2020, a la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, y se mitigan los estragos provocados por el cambio climático.

Se precisa entonces que el marco de operación legal del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México son las “Reglas de Operación y Políticas de Administración Crediticia y Financiera”. El Numeral 2.1 de estas Reglas refieren su Política Social; en ellas se ha contemplado el Otorgar Ayudas de Beneficio Social para facilitar el acceso de las familias en condiciones de pobreza a los programas habitacionales; el numeral 2.2 de su Política Financiera establece los procedimientos que garantizan dicho otorgamiento; los numerales 3.1, 3.3 y 4.1 identifican el tipo de recurso que se aplicará en el mencionado otorgamiento y se especifica la función que tiene dicho recurso y el objetivo que cumple; en los numerales 4.6 y 4.8 se dispone en qué casos específicos se aplican las ayudas de beneficio social.



El Programa 2019, consiste en otorgar apoyos de beneficio social (aplicación de recursos no recuperables), a personas que, aun siendo beneficiarias de un crédito, por su condición de vulnerabilidad por su bajo nivel de ingreso, precisan de estos apoyos para contar con sistemas de sustentabilidad en su vivienda, para el ahorro en el consumo de servicios básicos como agua, luz y gas, a efecto de elevar su calidad de vida.

### **c. Objetivo General**

El Programa en el ejercicio 2019, fue diseñado con la finalidad de ser un mecanismo que asegure el ejercicio del derecho de la población de la Ciudad de México a una vivienda adecuada y sustentable, dando atención de manera prioritaria a la población con ingresos de hasta 5 VSMD, siendo un apoyo económico complementario a los financiamientos otorgados por el Programa de Mejoramiento de Vivienda.

### **d. Objetivos Específicos**

- Aplicar los mecanismos necesarios para que los apoyos económicos proporcionados por el Programa 2019, sean focalizados a la población objetivo, con la finalidad de:
- Disminuir la brecha existente entre los diferentes niveles de ingreso de la población vulnerable.
- Eliminar la discriminación socioeconómica existente aún entre la población más vulnerable.



#### **e. Padrón de Beneficiarios**

En cumplimiento al artículo 34, fracción II de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, 58, último párrafo de su Reglamento y 122, fracción II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 297, el Aviso por el cual se daba a conocer el enlace electrónico donde podrían ser consultados los padrones de las personas beneficiarias de los programas, “Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social en el programa Vivienda en Conjunto” y “Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social en el programa Mejoramiento de Vivienda”, ejercicio 2019; con lo cual el padrón de personas beneficiarias se encuentra publicado en la página web del Instituto de Vivienda y el vínculo electrónico donde puede consultarse es el siguiente:

<https://www.invi.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Padrones/2019/PADRON-ABS-MV-2019.pdf>

### **IV. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL**

#### **a. Presupuesto aprobado y ejercido en los periodos 2018-2019 por Capítulo de Gasto**

Para el ejercicio 2018, mediante oficio SFCDMX/SE/0187/2018 de fecha 08 de enero 2018, la Secretaría de Finanzas aprobó para el “Programa Mejoramiento de Vivienda del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, para el otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social durante el ejercicio fiscal 2018”, un presupuesto original en el capítulo de gasto 4000 “Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas”, de \$50´477,710.00 (Cincuenta millones cuatrocientos setenta y siete mil setecientos diez pesos 00/100 M.N.); y para 2019, mediante oficios SAF/SE/5011/2018 y SAF/SE/0074/2019 de fechas 06 de diciembre de 2018 y 10 de enero de 2019



respectivamente, comunica el presupuesto autorizado de \$100´000,000.00 (Cien millones de pesos 00/100 M.N.).

En el ejercicio 2018, el Instituto ejerció el 86% de los recursos originalmente programados, equivalentes a \$43´364,610.00 (Cuarenta y tres millones trescientos sesenta y cuatro mil seiscientos diez pesos 00/100 M.N.).

En el ejercicio 2019, 50% de los recursos originalmente autorizados fueron reorientados al Programa “Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social en el Programa Vivienda en Conjunto, del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, ejercicio 2019” derivado de una mayor demanda de ayudas por capacidad de pago y para implementar sistemas de sustentabilidad, que se presentó en ese programa, motivo por el cual se llevó a cabo la reducción presupuestal compensada por 50 millones de pesos, misma que fue autorizada por el Consejo Directivo mediante acuerdo INVI83ORD3455, emitido en fecha 10 de octubre del 2019; al cierre del ejercicio fueron ejercidos \$48´654,280.00 (Cuarenta y ocho millones seiscientos cincuenta y cuatro mil doscientos ochenta pesos 00/100 M.N.), como se aprecia en el cuadro siguiente:

Capítulo de Gasto	2018			2019		
	Aprobado	Modificado	Ejercido	Aprobado	Modificado	Ejercido
1000	\$85,435.60	\$77,983.73	\$77,983.73	\$88,593.59	\$81,279.86	\$81,279.86
2000	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3000	\$10,900.00	\$20,042.07	\$20,042.07	\$22,650.00	\$17,030.14	\$17,030.14
4000	\$50,477.71	\$43,364.61	\$43,364.61	\$100,000.00	\$48,654.28	\$48,654.28
Total	\$1,292,941.14	\$1,067,607.87	\$1,067,607.87	\$1,281,906.74	\$1,155,437.82	\$1,155,437.82

Fuente: Elaboración propia con datos de los Informes anuales. Cifras en miles de pesos (MDP) periodo 2018-2019

## b. Ejercicio del Presupuesto durante el año fiscal 2019

Durante el ejercicio 2019, se aprobó un presupuesto de 100 millones de pesos para el componente sustentabilidad del programa “Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social en el





Programa Mejoramiento de Vivienda, del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, ejercicio 2019<sup>9</sup>; por tratarse de recursos propios, no se reciben ministraciones.

En el presupuesto asignado al Programa 2019, se presentó un incremento cercano al 100 % con relación al ejercicio inmediato anterior, no obstante, se llevó a cabo una afectación compensada por 50 millones de pesos, por lo que los presupuestos modificado y ejercido, no presentaron variación representativa respecto a los ejercicios 2017 y 2018.

### c. Resultados

En el ejercicio 2019, el Programa Otorgamiento de Ayudas de beneficio Social en el Programa de Mejoramiento de Vivienda del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, registro una tasa de crecimiento del 4.22% en el cumplimiento de metas, con respecto al ejercicio 2018, con lo cual se pudo beneficiar a 1 mil 852 personas de manera directa y de forma indirecta a un poco más de 4 mil personas.

Información del indicador a nivel Fin	
3.1.1 Nombre del indicador:	Tasa de Crecimiento del número de Ayudas de Beneficio Social (ABS) por sustentabilidad entregadas en el Programa Mejoramiento de Vivienda
3.1.2 Descripción:	Se busca medir como el programa contribuye a mejorar las condiciones de vida de las personas en materia de vivienda de un año a otro.

9



3.1.3 Método de cálculo:	[(Número total de subsidios para implementar sistemas de sustentabilidad entregados en el Programa “Otorgamiento de Ayudas De Beneficio Social en el Programa De Mejoramiento de Vivienda del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, ejercicio 2019”/Número total de subsidios para implementar sistemas de sustentabilidad entregados en 2018 en el Programa de Mejoramiento de Vivienda del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, para el Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social en el ejercicio 2018”)-1]*100		
3.1.4 Unidad de Medida:	Porcentaje		
Frecuencia de Medición:	Anual	3.1.6 Línea Base:	1,994
3.1.5 Sentido del indicador:	Ascendente	3.1.7 Año de Línea Base:	2018
Resultado Comparativo:	3.1.8 Resultados		
	Año	Meta programada	Meta alcanzada
	2018	2,203	1,777
	2019	3,704	1,852
			4.22%

Fuente: Elaboración propia con datos de los informes anuales.

Información del Indicador a nivel Propósito	
3.2.1 Nombre del indicador:	Porcentaje de ayudas de beneficio social entregadas a población en condiciones de vulnerabilidad, en el Programa Mejoramiento de Vivienda
3.2.2 Descripción:	De la población beneficiaria del programa, se desagrega la información a fin de medir el impacto que se tiene con las personas en condiciones de mayor vulnerabilidad
3.2.3 Método de cálculo:	



	(Número total de subsidios de sustentabilidad otorgados en el Programa Mejoramiento de Vivienda en 2019 / Número total de créditos otorgados en 2019, en el Programa Mejoramiento de Vivienda)*100		
3.2.4 Unidad de Medida:	Porcentaje		
Frecuencia de Medición:	Anual	3.2.6 Línea Base:	1,994
3.2.5 Sentido del indicador:	Ascendente	3.2.7 Año de Línea Base:	2018
3.2.8 Resultados	24.36%		

Fuente: Elaboración propia con datos de los informes anuales.

#### d. Metas Físicas

Con el presupuesto autorizado al Programa 2019, fue programado otorgar 3,704 ayudas de beneficio social a personas beneficiarias de alguna línea de financiamiento del programa Mejoramiento de Vivienda.

Sin embargo, el segundo programa que opera el Instituto, (Programa Vivienda en Conjunto), presentó un atípico incremento en la demanda de ayudas de beneficio social, específicamente apoyos requeridos para implementar sistemas de sustentabilidad en las viviendas financiadas por el INVI, así como solicitudes de ayudas de beneficio social por baja capacidad de pago, presentadas por acreditados del programa que por su bajo nivel de ingresos, no alcanzaron a cubrir el monto total del crédito que les fue autorizado.

Y contrariamente, a la mitad del ejercicio fiscal, el programa "Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social en el Programa Mejoramiento de Vivienda, del Instituto de Vivienda del Distrito



Federal, ejercicio 2019”, registraba un avance del 30.7% en el ejercicio del gasto, con el riesgo de que en este programa se presentara un subejercicio del gasto, por lo que se solicitó una reducción del 50% de los recursos originalmente autorizados, misma que fue procedente mediante la afectación presupuestal compensada de \$50,000,000.00 (Cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.), reorientándolos al Programa de Vivienda en Conjunto, movimiento que fue autorizado por el Consejo Directivo mediante acuerdo INVI83ORD3455 de fecha 10 de octubre del 2019, con lo que quedó un presupuesto a ejercer por la cantidad de \$50,000,000.00 (Cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.) y una meta ajustada a 1,802 Ayudas de Beneficio Social, en el programa “Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social en el Programa Mejoramiento de Vivienda, del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, ejercicio 2019”; al cierre del ejercicio se alcanzó una meta mayor a la modificada de 1,852 ABS con un ejercicio del gasto de \$48´654,280.00 (Cuarenta y ocho millones seiscientos cincuenta y cuatro mil doscientos ochenta pesos 00/100 M.N.), como se ilustra en el cuadro siguiente:

ABS programadas y alcanzadas				
Año	Meta programada		Meta alcanzada	
	crédito	subsidiros	créditos	subsidiros
2018	8,414	2,203	7,997	1,777
2019	9,409	3,704	7,602	1,852

Fuente: Elaboración propia con datos de los informes anuales

e. **Bienes y/o Servicios**

Las Ayudas de Beneficio Social que el INVI promueve van dirigidas a la aplicación de acciones de sustentabilidad en aspectos tales como:



Instalación de calentadores solares de agua;

Instalación de focos ahorradores de energía eléctrica;

Instalación de muebles ahorradores de agua;

Aquellas que se deriven de innovaciones tecnológicas y resulten compatibles con la vivienda de interés social y popular, conforme a la normatividad vigente aplicable.

## V. EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA.

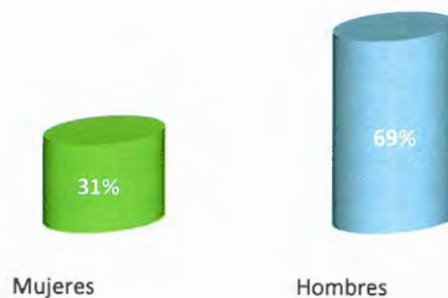
La población que presenta la necesidad o problema detectado es la población que percibe hasta 5 VSMD de forma individual y pertenece a algún grupo vulnerable: adulto mayor, madres o padres solteros, población discapacitada, población que pertenece a alguna comunidad indígena o que vive en situación de riesgo ya sea estructural, geológico o hidrometeorológico.

a) Análisis de la Cobertura.

### Distribución por sexo:

Con base en el padrón de personas beneficiarias por el programa durante el ejercicio 2019, el 69 por ciento fueron hombres y el 31 por ciento mujeres.

TOTAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS POR EL PROGRAMA  
2019 POR SEXO





Fuente: Elaboración propia con base en los padrones de personas beneficiarias correspondiente al ejercicio 2019.

### Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios)

Para la implementación del Programa no existen las figuras de facilitadores, por lo que el total de personas son beneficiarias directas, sin embargo el programa busca brindar atención de forma prioritaria a los grupos más vulnerables, en el caso particular de este programa durante el ejercicio 2019, el 34 por ciento del total de personas beneficiarias eran madres solteras o personas mayores; de estas el 79 por ciento eran mayores de 61 años.

TOTAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS POR GRUPO VULNERABLE



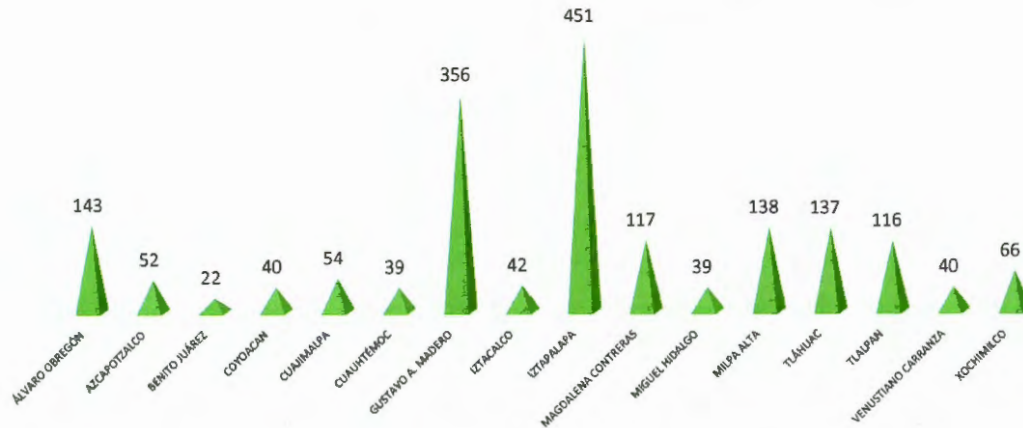
Fuente: Elaboración propia con base en los padrones de personas beneficiarias correspondiente al ejercicio 2019.

### Distribución territorial, alcaldía y colonia

El Programa 2019 tiene una cobertura especial en las 16 alcaldías de la Ciudad de México; las alcaldías con mayor número de personas beneficiarias son Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Álvaro Obregón con 451, 356 y 143 personas respectivamente, en la alcaldía Benito Juárez, 22 familias fueron beneficiarias.



TOTAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA 2019 POR ALCALDÍA



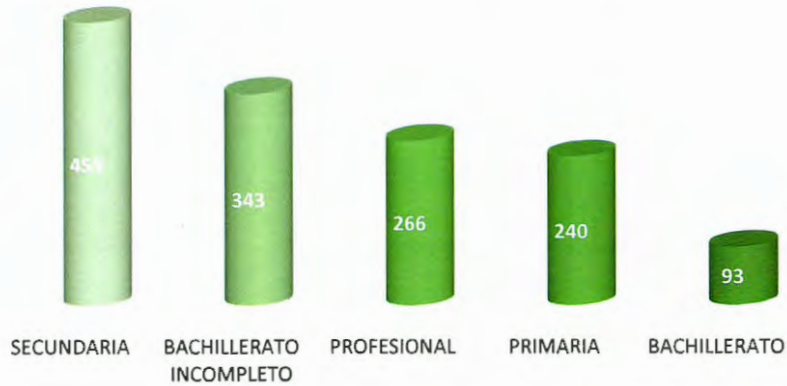
Fuente: Elaboración propia con base en los padrones de personas beneficiarias correspondiente al ejercicio 2019.

### Distribución por nivel de escolaridad

Se cuenta con un catálogo con más de 20 grados escolares de los cuales 17 tuvieron al menos diez pronunciamientos, de estos los cinco principales grados de escolaridad son: secundaria, bachillerato incompleto, profesional, primaria y bachillerato lo que representa más del 70 por ciento del total del padrón.



TOTAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS POR EL POGRAMA 2019, POR GRADO DE ESCOLARIDAD

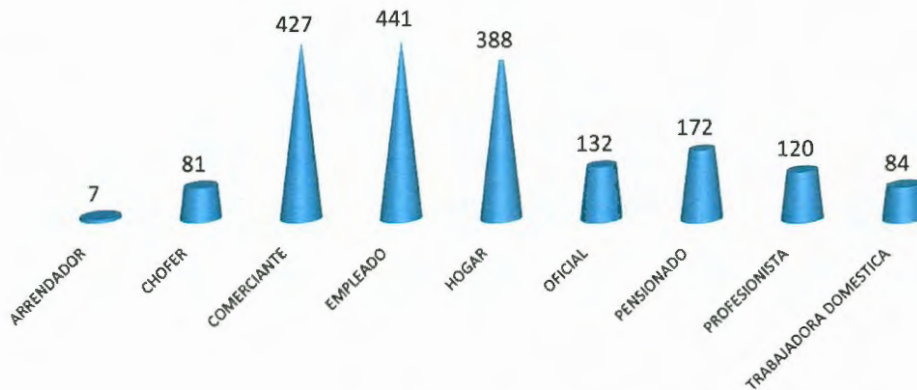


Fuente: Elaboración propia con base en los padrones de personas beneficiarias correspondiente al ejercicio 2019.

### Distribución por ocupación

Con base en información del padrón de personas beneficiarias, se identifican nueve grandes categorías de ocupaciones: empleado, comerciante y hogar con un total de 1 mil 256 personas, que representan el 68 por ciento del total de las personas beneficiarias.

TOTAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS POR EL PROGRAMA 2019, POR OCUPACIÓN



Fuente: Elaboración propia con base en los padrones de personas beneficiarias correspondiente al ejercicio 2019.

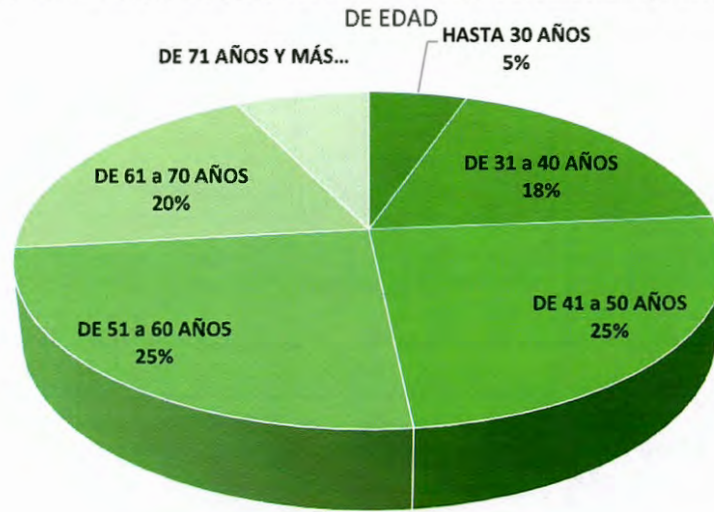




### Distribución por grupos de edad

Por rango de edad se destaca que el 50 por ciento del total de personas beneficiarias, tienen edades de 41 a 60 años y sólo el 5 por ciento se encuentra en un rango de 18 a 30 años.

TOTAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS POR EL PROGRAMA 2019, POR RANGO



Fuente: Elaboración propia con base en los padrones de personas beneficiarias correspondiente al ejercicio 2019.

## VI. AUTODIAGNÓSTICO

### a. Fortalezas y aprendizajes.

**¿Cuáles son las fortalezas de las Ayudas de Beneficio Social del Programa de Mejoramiento de Vivienda, aquello que está bien y debe permanecer?**

De acuerdo con la experiencia obtenida de la implementación del programa, se ha observado que las familias no obtienen solamente beneficios en el corto plazo tales como: la instalación de calentadores solares, instalación de focos ahorradores de energía eléctrica, instalación de



muebles ahorradores de agua, sino adicional a estos, en el mediano y largo plazo se puede notar un ahorro en el uso de bienes y servicios domésticos que se ven trasladados al gasto del hogar en otros rubros o ahorro monetario de las familias lo que finalmente se puede apreciar en una mejora en la calidad de vida de las personas beneficiarias y de sus familias.

Por medio del Programa 2019 se han otorgado subsidios para tecnologías o esquemas de sustentabilidad sin valor recuperable por parte del Instituto, lo que ha permitido que las familias accedan a estas a un costo nulo y sin provocar endeudamiento que sobrepase la capacidad económica de la persona beneficiaria y por ende de su familia.

Asimismo, se reconoce que la demanda excede la capacidad financiera del Instituto, por lo que es necesario fortalecer los mecanismos de acceso y procedimientos de selección de personas beneficiarias a fin de focalizar de manera prioritaria aquella población que por sus características se ubica en un mayor grado de vulnerabilidad que pone en peligro su seguridad y la de su familia.

También se destaca que las personas beneficiarias del Programa 2019 cuentan con la asesoría de las personas servidoras públicas que laboran en el Instituto, así como de especialistas en el uso, manejo y mantenimiento de las eco tecnologías y la mejora de su entorno.

Se refuerzan los procesos de transparencia en la asignación y gasto de recurso otorgado a la persona beneficiaria con procesos que dan la capacidad de decisión y responsabilidad de esta bajo el seguimiento y supervisión del área encargada para tal efecto.



Otro aspecto importante derivado de la operación del programa es que éste incide en el desarrollo saludable de la Ciudad y en el cuidado del medio ambiente a través de la implementación de elementos de sustentabilidad en las viviendas; la obligatoriedad de que los ciudadanos participen en el curso-taller de sustentabilidad incide también en la concientización a los mismos sobre esta importancia de este tema, y les permite generar saberes y conductas que ellos mismos pueden replicar en su entorno social.

**¿Cuáles son los aprendizajes y/o lecciones obtenidos durante la operación del programa que otorga las Ayudas de Beneficio Social?**

La aplicación del subsidio de sustentabilidad se explica ampliamente a las personas beneficiadas en los Talleres de Habitabilidad del PMV, porque son un espacio de análisis y propuestas de atención de los problemas que las familias tienen en sus viviendas, es un espacio de aprendizaje para las personas acreditadas ya que en éste se exponen los beneficios de contribuir a la política del gobierno de la Ciudad en materia de cambio climático que impulsa un modelo económico y social compatible con el medio ambiente.

La lección que se obtiene es que deben ser cada vez más las acciones que se comprometan con el cambio tan profundo, como lo es el medio ambiente, la vivienda adecuada y la sustentabilidad.

**b. Obstáculos y brechas.**

**¿Cuáles son los principales obstáculos que encuentra la operación del programa que otorga las Ayudas de Beneficio Social?**



La aplicación del subsidio de sustentabilidad se ha encasillado en su mayoría en la instalación de calentadores solares, pese a que en las Reglas de Operación existe una mayor variedad de acciones a realizar.

Lo anterior, tiene que ver con el criterio de algunas personas que integran la asesoría técnica, pues no todas están capacitadas en el amplio tema de la sustentabilidad, o bien, el recurso más socorrido por su practicidad es el de los calentadores solares; por otro lado, el monto del subsidio a veces no es suficiente y las condiciones demográficas o sociales en las que se encuentran las viviendas de las familias beneficiadas, en ocasiones no son las óptimas para emplear otro tipo de tecnologías o aditamentos sustentables.

¿De qué manera se podrían prevenir o superar estos obstáculos?

Capacitando a todo el personal del Programa de Mejoramiento y a los asesores técnicos que colaboran en el tema de sustentabilidad, en el conocimiento de nuevas tecnologías, insumos, proyectos que pueden generar sustentabilidad en la vivienda.

Incrementar el techo financiero de la línea de financiamiento de sustentabilidad, a fin de que el programa alcance una mayor cobertura.

Que el subsidio de sustentabilidad se otorgue a todas las personas que lo soliciten y hayan cumplido con el objeto del proyecto de mejoramiento de vivienda, se encuentren al corriente en sus pagos o bien hayan finiquitado su adeudo con el Instituto y sobre todo generar las condiciones técnicas para su aplicación, siempre y cuando sus ingresos individuales no rebasen los 5 VSMD y familiares hasta 8 VSMD, como se establece en las Reglas de Operación para quienes quieren obtener un crédito de mejoramiento de vivienda.



### **¿Qué brechas existen entre el diseño y la operación de las Ayudas de Beneficio Social?**

El nivel de ingresos familiares de la persona que solicita el subsidio, ya que se restringe hasta 5 VSMD. Y que en ocasiones no se cuenta con las características técnicas en la vivienda para su aplicabilidad, y generarlas implica ejercer mayor recurso.

#### **c. Áreas de oportunidad.**

### **¿Cuáles son los aspectos de mejora del Programa que otorga las Ayudas de Beneficio Social?**

Emplear las cifras y estadísticas, con las que cuenta el programa en sus bases de acreditados para elaborar trabajo de diagnóstico que permita identificar perfiles a fin de perfeccionar el proceso del otorgamiento de ayudas de beneficio social, en beneficio de la población que presenta mayor vulnerabilidad.

Indicadores. Los indicadores de gestión del Programa se limitan a evaluar sus avances sólo diferenciando el número de hombres y mujeres, el número de subsidios otorgados, el número de personas beneficiadas, atención a familias dependiendo el nivel de ingresos, equidad de género, antes Unidades Territoriales ahora colonias, barrios y pueblos con mayor vulnerabilidad, y podrían retomarse otros indicadores, que den cuenta del impacto no solo social sino ambiental que se está generando.

### **¿Qué modificaciones harías para mejorar el funcionamiento del Programa?**

En materia de diagnósticos: implementar la capacitación constante sobre el tema de sustentabilidad para que los asesores técnicos y el personal del Programa oriente a las personas



beneficiadas sobre las ventajas de contribuir al cambio climático, asimismo, generar los conocimientos respecto a los alcances de los recursos del subsidio y no limitarse a informar que el subsidio sólo es para la instalación de un calentador solar. De esta manera el Programa podrá incluir el tema en ejercicios de evaluación, con objetivos concretos, que sean dinámicos e interesantes para el personal que da seguimiento al Programa, los asesores técnicos y las personas beneficiadas. Con los resultados obtenidos se podrá dar seguimiento a los beneficios que las familias hayan obtenido por ahorros en consumo de energía eléctrica, gas y agua.

Con el contexto actual, podrían modificarse los modos en que estas ayudas pueden aplicarse, e incluir la implementación de otros aspectos y ecotecnias que tienen que ver con la sustentabilidad y sostenibilidad, en aspectos como la seguridad alimentaria y el autoconsumo.

Metas. El Programa de Mejoramiento de Vivienda tiene la demanda suficiente para cumplir las metas del gobierno, pero las reglas con las que opera no son suficientes para satisfacer a la población que lo necesite. En este sentido, se requiere disminuir la meta ampliando el monto de recursos de la línea de financiamiento de sustentabilidad o bien agregando más ecotecnias posibles de implementar.

Y en materia de Indicadores, se requiere implementar una cédula de seguimiento al otorgamiento del subsidio de sustentabilidad a fin de evaluar los beneficios obtenidos para las familias y la Ciudad, esta medición deberá contemplar el aspecto social, económico y ambiental.



**Satisfacción de beneficiarios (en caso de contar con información disponible de 2019).**

**¿Cuáles son los resultados que muestran los cuestionarios o encuestas de satisfacción aplicados?**

El PMV durante el proceso de otorgamiento de las Ayudas de Beneficio Social realiza un cuestionario de satisfacción mismo que captura en una aplicación a la que tiene acceso la JUD de Mejoramiento Barrial y el área de Planeación del Instituto obteniendo que los resultados son satisfactorios, las personas beneficiarias manifiestan sentirse satisfechas con la información obtenida, la entrega oportuna de los recursos del subsidio, el trabajo realizado por los asesores técnicos y el trato recibido en las oficinas de atención.

**¿Qué áreas de mejora se identifican a partir de la recopilación de la información sobre satisfacción de los beneficiarios?**

- Atención brindada por los asesores técnicos
- Entrega de recursos
- Generación y ejecución del proyecto



VII. Diagnóstico Interno

Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
1. Fortalezas y aprendizajes	<p>1.1. Se implementó el otorgamiento del subsidio conjuntamente con el otorgamiento de un crédito inicial.</p> <p>1.2. Los recursos del subsidio de sustentabilidad son administrados por las personas beneficiarias bajo la supervisión de la Asesoría Técnica del PMV.</p> <p>1.3. Se concientiza a los acreditados sobre esta importancia, y se les otorga un taller de sustentabilidad, que puede generar saberes y conductas que ellos mismo pueden replicar en su entorno social.</p> <p>1.4. Los beneficios de contribuir a la política del gobierno de la Ciudad en materia de cambio climático que impulsa un modelo económico y social compatible con el medio ambiente.</p>	<p>1.1. La lección que se obtiene es que deben ser cada vez más las acciones que se comprometan con el cambio tan profundo, como lo es el medio ambiente, la vivienda adecuada y la sustentabilidad.</p>





Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
2. Obstáculos y brechas	<p>2.1. La aplicación del subsidio de sustentabilidad se ha encasillado en su mayoría en la instalación de calentadores solares, pese a que en las Reglas de Operación existe una variedad de acciones a realizar.</p> <p>2.2. Las personas asesores técnicos, no cuentan con capacitación amplia en el tema de la sustentabilidad.</p>	<p>2.1 El monto del subsidio a veces no es suficiente y las condiciones demográficas o sociales en las que se encuentran las viviendas de las familias beneficiadas, en ocasiones no son las óptimas para emplear otro tipo de tecnologías o aditamentos sustentables.</p> <p>2.2. Capacitar a todo el personal del Programa de Mejoramiento y a los asesores técnicos que colaboran en el tema de sustentabilidad, en el conocimiento de nuevas tecnologías, insumos, proyectos que pueden generar sustentabilidad en la vivienda.</p> <p>2.3. Que el subsidio de sustentabilidad se otorgue a todas las personas que lo soliciten y hayan cumplido con el objeto del proyecto de mejoramiento de vivienda, se encuentran al corriente en sus pagos o bien hayan finiquitado su adeudo con el Instituto y sobre todo que haya las condiciones técnicas para su aplicación, siempre y cuando sus ingresos individuales no rebasen los 5 VSMM y familiares hasta 8 VSMM, como se establece en las Reglas de Operación para quienes quieren obtener un crédito de mejoramiento de vivienda.</p>



Matriz de Diagnóstico Interno

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
<p>3. Áreas de Oportunidad</p>	<p>3.1 Los indicadores de gestión del Programa se limitan a evaluar sus avances sólo diferenciando el número de hombres y mujeres, el número de subsidios otorgados, el número de personas beneficiadas, atención a familias dependiendo el nivel de ingresos, equidad de género, antes Unidades Territoriales ahora colonias, barrios y pueblos con mayor vulnerabilidad, y podrían retomarse otros indicadores, que den cuenta del impacto no solo social sino ambiental que se está generando.</p> <p>3.2 incluir la implementación de otros aspectos y ecotecnias que tienen que ver con la sustentabilidad y sostenibilidad, en aspectos como la seguridad alimentaria y el autoconsumo</p> <p>3.3 Se requiere implementar una cédula de seguimiento al otorgamiento del subsidio de sustentabilidad a fin de evaluar los beneficios obtenidos para las familias y la Ciudad, esta medición deberá contemplar el aspecto social, económico y ambiental.</p>	<p>3.1 Emplear las cifras y estadísticas, con las que cuenta el programa en sus bases de acreditados para elaborar trabajo de diagnóstico que permita identificar perfiles que finalmente logren llegar al proceso del otorgamiento de ayudas sociales.</p> <p>3.2 El cumplimiento anual de la meta física financiera de las Ayudas de Beneficio Social ha sido un reto constante y en muchas ocasiones no se llega a cumplir al 100 %, porque en el Programa el otorgamiento del subsidio de sustentabilidad se restringe a beneficiar a familias de hasta un ingreso familiar de 5 VSMD, lo cual se vuelve complicado.</p> <p>3.3 Generar los conocimientos respecto a los alcances de los recursos del subsidio y no limitarse a informar que el subsidio sólo es para la instalación de un calentador solar.</p> <p>3.4 Se requiere disminuir la meta ampliando el monto de recursos de la línea de financiamiento de sustentabilidad o bien agregando más ecotecnias posibles de implementar.</p>



Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
4. Satisfacción de beneficiarios (solo en caso de que se cuente con información de ello)	4.1 Durante el proceso de otorgamiento de las Ayudas de Beneficio Social, el PMV realiza un cuestionario de satisfacción	4.1 Se han identificado estas áreas susceptibles de mejora: Mejorar la atención brindada por los asesores técnicos Eficientar la entrega de recursos Perfeccionar la generación y ejecución del proyecto



## VIII. FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA

Recomendaciones y Observaciones			
Recomendaciones	Plazos de cumplimiento	Medios de Verificación	Áreas responsables de su cumplimiento
1.1. Acciones que se comprometan con el cambio tan profundo, como lo es el medio ambiente, la vivienda adecuada y la sustentabilidad.	Mediano Plazo	Informes trimestrales y Anuales.	Dirección Ejecutiva de Operación, Coordinación de Mejoramiento de Vivienda.
2.1 Incremento de los montos del subsidio hacia una población objetivo con ingresos mayores a 5 veces el salario mínimo.	Mediano Plazo	Informes Anuales.	Dirección Ejecutiva de Operación, Coordinación de Mejoramiento de Vivienda.
2.2. Capacitar a todo el personal del Programa de Mejoramiento y al que brinda la asesoría técnica que colabora en el tema de sustentabilidad, en el conocimiento de nuevas tecnologías, insumos, proyectos que pueden generar sustentabilidad en la vivienda.	Corto Plazo	Informes Anuales.	Dirección Ejecutiva de Operación, Coordinación de Mejoramiento de Vivienda.
2.3. Que el subsidio de sustentabilidad se otorgue a todas las personas que lo soliciten y hayan cumplido con el objeto del proyecto de mejoramiento de vivienda y se encuentran al corriente en sus pagos o bien hayan finiquitado su adeudo con el Instituto.	Corto Plazo	Informes Anuales.	Dirección Ejecutiva de Operación, Coordinación de Mejoramiento de Vivienda.



Recomendaciones y Observaciones			
Recomendaciones	Plazos de cumplimiento	Medios de Verificación	Áreas responsables de su cumplimiento
3.1 Emplear las cifras y estadísticas, con las que cuenta el programa en sus bases de acreditados para elaborar trabajo de diagnóstico que permita identificar perfiles que finalmente logren llegar al proceso del otorgamiento de ayudas sociales.	Corto Plazo	Informes Anuales.	Dirección Ejecutiva de Operación, Coordinación de Mejoramiento de Vivienda.
3.2 Generar los conocimientos respecto a los alcances de los recursos del subsidio y no limitarnos a informar que el subsidio sólo es para la instalación de un calentador solar.	Corto Plazo	Informes Anuales.	Dirección Ejecutiva de Operación, Coordinación de Mejoramiento de Vivienda.
3.3 se requiere disminuir la meta ampliando el monto de recursos de la línea de financiamiento de sustentabilidad o bien agregando más ecotecnias posibles de implementar.	Corto Plazo	Informes Anuales.	Dirección Ejecutiva de Operación, Coordinación de Mejoramiento de Vivienda.
4.1 Se han identificado estas áreas susceptibles de mejora: <ul style="list-style-type: none"><li>• La atención que brindan los asesores técnicos</li><li>• La entrega de recursos</li><li>• En la generación y Aplicación del proyecto</li></ul>	Corto Plazo	Informes Anuales.	Dirección Ejecutiva de Operación, Coordinación de Mejoramiento de Vivienda.