

**EVALUACIÓN  
INTERNA INTEGRAL  
DEL PROGRAMA DE  
MEJORAMIENTO DE  
VIVIENDA  
(2015-2017)**



**Instituto de Vivienda  
del Distrito Federal**

**INSTITUTO DE VIVIENDA  
DEL DISTRITO FEDERAL**

**EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018 DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, PARA EL OTORGAMIENTO DE AYUDAS DE BENEFICIO SOCIAL.**

**I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL**

Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	Sin cambio	Sin cambio	Sin cambio	
Problema central atendido por el Programa Social	No definido	Definido	Definido	
Objetivo General	Definido	Sin cambio	Sin cambio	
Objetivos Específicos	Definidos	Sin cambio	Sin cambio	
Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)	57,550	18,893	49,692	Las modificaciones en el último año obedecen a los cambios en el diagnóstico realizado *
Área encargada de la operación del Programa Social	Sin cambio	Cambio	Cambio	Se integró una persona más al proceso en 2017, misma que ya no participó en la presente evaluación (2018).
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad	12,454	12,599	7,528	
Presupuesto del Programa Social	\$1,382,474,467.00	\$1,157,030,677.00	\$1,100,000,049.00	
Cobertura Geográfica del Programa Social	Sin cambio	Sin cambio	Sin cambio	

Fuente: Reglas de Operación de los Programas Sociales del Instituto de Vivienda del Distrito Federal 2015,2016 y 2017.

**\*Población Objetivo**

Descripción	Datos estadísticos
La establecida en la meta del Programa General de Desarrollo del Gobierno de la Ciudad de México (2013-2018), para atender requerimientos y necesidades, orientadas al Programa de Mejoramiento de Vivienda.	160,000 acciones de vivienda (26,666 anual promedio)
Hogares beneficiarios (vulnerables, adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres jefas de hogar, madres solteras, población indígena)	15,289 (de las cuales 2,266 corresponden a ABS)

Fuente: Evaluaciones Conjuntas PMV Y PVC INVI 2017.

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación	2008
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 4, Área de oportunidad 6, Objetivo 1, Metas 1 y 2
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales,	Programa Sectorial de Desarrollo Urbano y Espacio

Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	Público 2013-2018, Área de oportunidad 6, Objetivo 1, Meta 1
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	Cambia el nombre del programa de “Programa de Mejoramiento de Vivienda” a “Programa de Mejoramiento de Vivienda del Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, para el Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social”

Fuente: Reglas de Operación de los Programas Sociales del Instituto de Vivienda del Distrito Federal 2015,2016 y 2017, Evaluaciones Internas de los Programas Sociales del INVI 2016 y 2017.

## II.METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

### II.1.Área Encargada de la Evaluación Interna

La Coordinación de Planeación Información y Evaluación a través de la Subdirección de Análisis y Evaluación, conforme al Manual Administrativo del Instituto de Vivienda del Distrito Federal en su fase de Organización, tiene como objetivo: Desarrollar los mecanismos de análisis, seguimiento y evaluación de los programas del Instituto, que permitan la identificación de obstáculos y la determinación de medidas de solución, coadyuvando al cumplimiento de metas, objetivos y programas institucionales.

Las funciones que le son inherentes conforme a este Manual son:

\*Analizar documentos normativos y programáticos, iniciativas, modificaciones e información estratégica en materia de gestión y política de vivienda, que permitan evaluar, proponer y diseñar mecanismos factibles dirigidos a la solución de las diversas problemáticas que se presentan en las áreas operativas del Instituto.

\*Supervisar la elaboración de los reportes analíticos con relación a la operación del Instituto y el cumplimiento de sus programas, a efecto de orientar la adecuada toma de decisiones y proponer medidas preventivas y/o correctivas.

\*Supervisar la operación y seguimiento del Sistema Integral de Información de Programas de Vivienda; y del Sistema de Indicadores de Gestión y Evaluación del Instituto, con el propósito de que faciliten la disponibilidad de información confiable y oportuna para la toma de decisiones del Instituto.

\*Supervisar el desarrollo y ejecución de los mecanismos e instrumentos establecidos (estadísticas, estudios, análisis, sondeo, etc.), que permitan la evaluación y el seguimiento de las políticas y programas de vivienda.

\*Elaborar análisis de resultados de la aplicación de los mecanismos e instrumentos relacionados con el seguimiento, avance y evaluación de las actividades propias del Instituto, así como de las políticas y programas de vivienda, ejercicio de los recursos, y cumplimiento de acciones y metas, y presentar los resultados a su superior jerárquico, a fin de coadyuvar en el proceso de toma de decisiones.

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia M&E (1)	Exclusivo M&E (2)
2016-2018	Coordinador de Planeación, Información y Evaluación	M	48	Licenciado en Administración de Empresas	Coordinador del Área de Planeación Información, y Evaluación	4	Solo Monitoreo y Evaluación del Programa
2016-2018	Subdirector de Análisis y Planeación	M	53	Diseñador de Asentamientos Humanos	Subdirector del Área de Planeación	4	Solo Monitoreo y Evaluación del Programa
2016-2018	Jefe de Unidad Departam	F	57	Licenciada en Relaciones Internacionales	Jefa de la Unidad Departamental	4	Solo Monitoreo y

	ental				de Información		Evaluación del Programa
2016-2018	Líder Coordinador de Proyectos	M	53	Licenciado en Economía	Análisis de Información estadística y geográfica, y evaluación de los programas sociales	4	Solo Monitoreo y Evaluación del Programa
2016-2018	Enlace C	F	37	Licenciada en Planeación Territorial	Análisis de Información estadística y geográfica, y evaluación de los programas sociales	3	Solo Monitoreo y Evaluación del Programa
2017	Enlace A	F	37	Licenciada en Planeación Territorial	Análisis de Información estadística y geográfica, y evaluación de los programas sociales	1	Solo Monitoreo y Evaluación del Programa

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México y las Evaluaciones Internas de los programas Sociales del INVI 2016 y 2017.

- (1) Experiencia en monitoreo y evaluación (M&E), es decir, número de años y trabajos realizados.
- (2) Explicar si se dedican exclusivamente a las tareas de monitoreo y evaluación (M&E) del programa o si participan en la operación del mismo, señalando puntualmente las funciones y tareas que realiza dentro del programa.

## II.2. Metodología de la Evaluación

La Evaluación Interna 2018 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018). El objetivo de llevar a cabo una Evaluación Integral en tres etapas ha sido generar un proceso incremental de aprendizaje que permita de forma progresiva crear condiciones idóneas para la evaluación de los programas sociales en los diferentes ámbitos de gobierno de la Ciudad de México como contribución al afianzamiento de una cultura organizacional abierta al mejoramiento continuo.



I.Introducción								
II.Metodología de la Evaluación								
III.Evaluación del Diseño del Programa Social								
IV.Construcción de la Línea Base del Programa Social								
V.Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2015								
VI.Conclusiones y Estrategias de Mejora								
Evaluación Interna Integral Programas Sociales CDMX 2017								
I.Introducción								
II.Metodología de la Evaluación Interna 2017								
III.Evaluación de la Operación del Programa Social								
IV.Construcción de la Línea Base del Programa Social								
V.Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016								
VI.Conclusiones y Estrategias de Mejora								
VII.Referencias Documentales								
VIII.Revisión								
IX.Publicación								
Evaluación Interna Integral Programas Sociales CDMX 2018								
I.Descripción del Programa Social								
II.Metodología de la Evaluación Interna								
III.Evaluación Del Diseño Del Programa Social								
IV.Evaluación de la Operación del Programa Social								
V.Evaluación de Satisfacción de las personas beneficiarias del Programa Social								
VI.Evaluación de Resultados								
VII.Análisis de las Evaluaciones Internas anteriores								
VIII.Conclusiones y Estrategias de Mejora								
IX.Referencias Documentales								

Fuente: Reglas de Operación de los Programas Sociales del Instituto de Vivienda del Distrito Federal 2015,2016 y 2017, Evaluaciones Internas de los programas Sociales del INVI 2016 y 2017.

### II.3.Fuentes de Información de la Evaluación

#### II.3.1 Información de Gabinete

##### A) Fuentes de información de gabinete

\*INEGI (en línea), Censo de Población y Vivienda 2010, Diccionario de explotación características de las viviendas, cuestionario ampliado, consultado el 25 de abril de 2011 en: <http://www.inegi.org.mx/sistemas/microdatos2/default2010.aspx>

\*CONAPO

\*CONAVI

\*EVALUA

\*CONEVAL

\*Base de datos del SINTEV-INVI

##### B) Referencias Documentales:

\*Metodología del Marco Lógico para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. ILPES-CEPAL, Curso Taller impartido por Rosario Bello, septiembre 2015.

\*Talleres de Apoyo para la Elaboración de Evaluaciones Internas 2016-2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.-EVALUA DF.

\*Reglas de Operación y Políticas de Administración Crediticia y Financiera, Instituto de Vivienda del Distrito Federal 2015.

\*Reglas de Operación Programas Sociales INVI 2015-2018.

\*Evaluaciones Internas del Programa de Mejoramiento de Vivienda 2016 y 2017.

##### C) Documentos legales:

\*Programa General de Desarrollo 2013-2018

\*Programa General de Desarrollo Social 2013-2018

\*Ley de Planeación para el Distrito Federal

\*Ley de Desarrollo Social Para el Distrito Federal

\*Reglamento de la Ley de Desarrollo Social

\*Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente para el Distrito Federal

\*Reglamento de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal

\*Estatuto del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social

\*Sistema de Información del Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.

##### D) Sitios WEB

\*[http://www.gruporadar.com.uy/01/?page\\_id=103#focus](http://www.gruporadar.com.uy/01/?page_id=103#focus)

\*[https://prezi.com/\\_hjtntlhx37e/focus-group-la-camara-de-gesell-reclutamiento-entrevista/](https://prezi.com/_hjtntlhx37e/focus-group-la-camara-de-gesell-reclutamiento-entrevista/)

\*<https://iiemd.com/focus-group/que-es-focus-group> - Fecha de visita 8 de mayo de 2017

#### II.3.2. Información de Campo

La importancia de monitorear el sentir de la población beneficiaria, respecto al impacto en sus necesidades que ha generado el programa, se mide a partir de la premisa de su situación de bienestar antes de recibir el beneficio y después de recibir el beneficio; el instrumento que se diseñó en la Evaluación Interna Integral del Programa Social 2016, que permitiría medir dicho sentir respecto a las acciones de los programas de vivienda de este Instituto de Vivienda, es a través de un cuestionario y una estrategia de levantamiento del mismo, así como la parte de sistematización de su captura y análisis de resultados.

El diseño del cuestionario, permitiría tener un amplio panorama del encuestado, en función de que mediante el volumen de información se pueden obtener mediciones cuantitativas y cualitativas de las características del beneficiario.

La justificación que se tuvo para esta elección, surge de ejercicios de evaluaciones internas anteriores, y que como parte de las medidas correctivas y recomendaciones, se establece la necesidad de generar un instrumento que mida dicho sentir; a partir del total de la población beneficiaria de los créditos otorgados se seleccionó una muestra, a fin de conmensurar el impacto de estas acciones en las condiciones de vida de esa población en la hoy Ciudad de México.

Se valoró realizar su aplicación en el segundo semestre de 2016, siendo el objetivo principal saber si las acciones que se realizan, están modificando realmente las condiciones de la población objetivo, si los recursos invertidos están llegando de acuerdo al propósito establecido.

Como categorías de análisis se consideraron variables socio-económicas, su percepción de la operación del programa durante el proceso de selección como beneficiario; cumplimiento de requisitos y aprobación de su solicitud; variables que permiten valorar el cumplimiento de los objetivos y metas del programa; así como las áreas de oportunidad que se detecten y las debilidades del programa.

Categorías de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
Modalidad del programa	Es importante para identificar la modalidad de financiamiento que a la que tuvo acceso el beneficiario del crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Mejoramiento</li> <li>*Mantenimiento General</li> <li>*Vivienda Nueva Progresiva</li> <li>*Obra Externa</li> <li>*vivienda productiva</li> <li>*Condominio familiar</li> <li>*Ampliación de la vivienda para arrendamiento en lote familiar</li> <li>*Vivienda catalogada patrimonial (INAH)</li> <li>*Otro</li> </ul>
Ubicación	Identifica la zona geográfica	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Delegación</li> <li>*Calle</li> <li>*No. exterior/No. interior</li> <li>Colonia</li> </ul>
Datos del beneficiario	Ayudan a identificar condición civil, nivel de estudios, ocupación, tiempo de residencia en el domicilio, si cuenta con seguridad social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Titular del Crédito</li> <li>*Si no es el titular, especificar parentesco con el titular</li> <li>*¿Desde cuándo vive aquí?</li> <li>*Jefe/a de familia: Edad y Genero</li> <li>*Cónyuge: Edad y Genero</li> <li>*De los residentes, ¿Cuántos son?</li> <li>*De los integrantes de la familia beneficiada ¿en el hogar hay alguna persona con discapacidad?</li> <li>*Escolaridad del jefe/a de familia beneficiada (Nivel)</li> <li>*Ocupación principal (del jefe/a de la familia beneficiada)...</li> <li>*El beneficiario del crédito es derechohabiente de:</li> <li>*¿Hace cuántos años es derechohabiente de:</li> <li>*El cónyuge es derechohabiente</li> <li>*¿Hace cuántos es derechohabiente?</li> <li>*Otro miembro de la familia es derechohabiente:</li> <li>*¿Hace cuántos años es derechohabiente?</li> </ul>
Datos generales del beneficiario	Permite identificar el núcleo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Número de viviendas en el lote familiar</li> <li>*Número de familias en el lote familiar</li> </ul>

		*Número de familias que comparten la vivienda beneficiada
Datos de la vivienda	Características de las condiciones de la vivienda que habita el beneficiario	<ul style="list-style-type: none"> <li>*¿Quién es el dueño de la vivienda?</li> <li>*¿Con qué tipo de documento acreditó la propiedad o posesión del predio?</li> <li>*Material predominante del piso</li> <li>*Material predominante de muros</li> <li>*Material predominante de techos</li> <li>*Cuarto exclusivo para cocinar</li> <li>*Cuarto de baño</li> <li>*Número de cuartos (sin contar baño y cocina)</li> </ul>
Servicios de la vivienda	Identifica carencias de servicios de la vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Agua</li> <li>*Drenaje</li> <li>*Luz eléctrica</li> </ul>
Proceso de gestión del crédito / o la vivienda	Permite conocer el grado de conocimiento que tiene respecto a las características del crédito, sus pagos a realizar, el tiempo de duración, los pagos excedentes; las características del proyecto de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>*¿Cómo se enteró del Programa?</li> <li>*¿Cuál fue el motivo por el que decidió mejorar/ampliar o construir su vivienda?</li> <li>*¿Asistió a reuniones informativas antes de que le aprobaran el crédito?</li> <li>*De las pláticas, en orden de prioridad ¿Qué recuerda más?</li> <li>*¿Cómo calificaría la información recibida?</li> <li>*De los requisitos que le pidieron, ¿Cuáles le costaron más trabajo cubrir?</li> <li>*¿Cuánto tiempo esperó para que le fuera otorgado el crédito? (en meses)</li> <li>*¿Aprobada su solicitud, en cuánto tiempo se realizó su depósito o transferencia? (en meses)...</li> <li>*¿Firmó contrato con su asesor técnico?</li> <li>*¿Está conforme con el proyecto que hizo su asesor técnico?</li> <li>*¿Se respetó el proyecto original?</li> <li>*¿Se modificó el proyecto original?</li> <li>*¿En qué consistió la obra que realizó?</li> <li>*¿Cómo califica la calidad de la construcción?</li> <li>*¿Durante la obra, cuántas veces los visitó el asesor técnico?</li> <li>*¿En cuánto tiempo realizó la obra?</li> <li>*¿Dónde contrató la mano de obra?</li> <li>*La mano de obra que usted contrató fue a través de...</li> <li>*¿El crédito que obtuvo fue suficiente para terminar la obra?</li> <li>*¿Adicional al crédito, usó dinero propio para concluir la obra?</li> <li>*Si la respuesta fue afirmativa, indique la cantidad aproximada</li> <li>*¿Después de que acabó la obra, siguió mejorando/ampliando su vivienda?</li> <li>*Si la respuesta fue afirmativa, indique que tipo de mejora:</li> <li>*Respecto al depósito de su aportación ¿De qué manera lo consiguió?</li> <li>*¿Ya empezó a pagar su crédito?</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Si la respuesta es no, preguntar ¿Por qué?</li> <li>*Si ya empezó a pagar preguntar ¿Cuándo fue la primera mensualidad?</li> <li>*¿Cuánto paga de mensualidad?</li> <li>*¿A cuántos años?</li> <li>*¿Está al corriente de sus pagos?</li> </ul>
Opinión del crédito	Permite conocer el grado de conocimiento que tiene respecto a las características del crédito, sus pagos a realizar, el tiempo de duración, los pagos excedentes; las características del proyecto de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>*¿Cree usted que mejoraron sus condiciones de vida?</li> <li>*Si la respuesta es afirmativa señale en el listado que sigue en que aspecto se mejoró?</li> <li>*¿Se le autorizó ayuda de beneficio social para sistema de sustentabilidad? (Ejemplo: calentador solar)</li> </ul>
Encuesta de evaluación	Permite conocer el grado de conocimiento que tiene respecto a las características del crédito, sus pagos a realizar, el tiempo de duración, los pagos excedentes; las características del proyecto de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>*¿Cómo califica el desarrollo de los temas tratado en la Plática Informativa?</li> <li>*¿Cómo califica la atención recibida en la recepción de los documentos?</li> <li>*¿Cómo califica la atención recibida del Servidor Público INVI durante la gestión de su solicitud?</li> <li>*¿Cómo califica la atención recibida durante la visita domiciliaria por parte del personal INVI?</li> <li>*¿Cómo califica la atención recibida durante la visita domiciliaria por parte del asesor técnico?</li> <li>*¿Cómo califica el servicio prestado por el asesor técnico durante la elaboración del proyecto?</li> <li>*¿La Plática informativa influyo en la decisión de solicitar un crédito del Programa de Mejoramiento de Vivienda?</li> <li>*¿El taller de habitabilidad le ayudó para que usted conjuntamente con su familia identificara las necesidades para el desarrollo de su vivienda?</li> <li>*¿En el taller de habitabilidad se presentó el asesor técnico que le fue asignado para trabajar el proyecto de su vivienda?</li> <li>*El proyecto que realizó el asesor técnico ¿se desarrolló con la participación de usted y su familia?</li> <li>*¿Siempre fue atendido por el asesor técnico asignado para la elaboración de su proyecto?</li> <li>*Cuando firmó el Contrato de Apertura de Crédito la información que se le dio, ¿fue clara para usted?</li> <li>*¿Consideraría en algún futuro instalar algún Sistema de Sustentabilidad en su vivienda?</li> <li>*¿Recomendaría el Programa de Mejoramiento de Vivienda a sus familiares y amigos?</li> <li>*Durante la atención que recibió del Programa de Mejoramiento de Vivienda ¿alguien le pidió dinero o le cobro de alguna forma la gestión de su trámite?</li> <li>*¿Usted solicitaría otro crédito de mejoramiento para su vivienda del Programa de Mejoramiento de Vivienda?</li> <li>*En cuanto a los espacios mejorados o construido, ¿qué tan satisfecho está?</li> <li>*¿Qué tan satisfecho está con la atención que recibió en el Programa de Mejoramiento de Vivienda?</li> <li>*¿Qué tanta confianza le inspira el Programa de Mejoramiento de Vivienda?</li> </ul>

\*¿Qué sugerencias o comentarios tiene respecto a la operación del programa?

Instrucciones para el llenado de la entrevista: Marca con una "X" la opción correspondiente. En las casillas identificadas con color gris claro <b>elija un elemento</b> especifica la respuesta proporcionada por el entrevistado.			
ID:	No. De Contrato:	Beneficiario:	
Mesa de Trámite en la que gestionó su crédito:		No. De Cuenta Predial:	
<b>MODALIDAD DEL PROGRAMA</b>			
Mejoramiento	<input type="radio"/>	Condominio Familiar	<input type="radio"/>
Mantenimiento General	<input type="radio"/>	Ampliación de Vivienda para Arrendamiento en Lote Familiar	<input type="radio"/>
Vivienda Nueva Progresiva	<input type="radio"/>	Vivienda Catalogada Patrimonial (INAH)	<input type="radio"/>
Obra Externa	<input type="radio"/>	Otro	<input type="radio"/>
Vivienda Productiva	<input type="radio"/>	Número del crédito	3
<b>UBICACIÓN</b>			
Delegación:		Colonia:	
Calle:		Entre calles:	
No. Exterior:	No. Interior:	Mz. LT.	
<b>1. DATOS DEL BENEFICIARIO</b>			
1.1 Titular del Crédito:      Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
1.2 Si no es el titular, especificar parentesco con el titular:			
Cónyuge/pareja	<input checked="" type="radio"/>	Hermano/a	<input type="radio"/>
Padre/Madre	<input type="radio"/>	Otro (especificar)	<input type="radio"/>
Hijo/a	<input type="radio"/>		
1.3 ¿Desde cuándo vive aquí? (años):    de 3 a 5 años <input type="radio"/> de 6 a 10 <input type="radio"/> más de 10 <input type="radio"/>			
1.4 Jefe/a de familia:    Edad <b>63</b> Género:    Masc. <input type="radio"/> Fem. <input type="radio"/>			
1.5 Cónyuge/Pareja:    Edad <b>54</b> Género:    Masc. <input type="radio"/> Fem. <input type="radio"/>			
1.6 De los residentes, ¿Cuántos son?:			
Menores de 18 años <input type="radio"/> de 18 a 34 años <input type="radio"/> de 35 a 64 años <input type="radio"/> mayores a 64 años <input type="radio"/>			
1.7 De los integrantes de la familia beneficiada ¿En el hogar hay alguna persona con discapacidad?    Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
Visual <input type="radio"/> Auditiva <input type="radio"/> Lenguaje <input type="radio"/> Físico <input type="radio"/> Intelectual <input type="radio"/> Enfermedad Crónico Degenerativa <input type="radio"/>			
1.8 Escolaridad del jefe/a de familia beneficiada (Nivel)			
Primaria Incompleta	<input type="radio"/>	Preparatoria Completa	<input type="radio"/>
Primaria Completa	<input type="radio"/>	Técnico	<input type="radio"/>
Secundaria Incompleta	<input type="radio"/>	Profesional Incompleto	<input type="radio"/>
Secundaria Completa	<input type="radio"/>	Profesional Incompleto	<input type="radio"/>
Preparatoria Incompleta	<input type="radio"/>	Maestría/Doctorado	<input type="radio"/>
1.9 Ocupación principal (del jefe/a de la familia beneficiada)			
Desempleado	<input type="radio"/>	Obrero u oficio	<input type="radio"/>
Jubilado/pensionado	<input type="radio"/>	Empleado sector privado	<input type="radio"/>
Agricultor	<input type="radio"/>	Empleado sector público	<input type="radio"/>
		Otro (especifique)	
1.10 El beneficiario del crédito es derechohabiente de:			
IMSS	<input type="radio"/>	Organismo Gobierno Estado	<input type="radio"/>
ISSSTE	<input type="radio"/>	PEMEX	<input type="radio"/>
		Otro (especifique)	
1.11 ¿Hace cuántos años es derechohabiente? <b>4</b>			
1.12 El cónyuge es derechohabiente:			
IMSS	<input type="radio"/>	Organismo Gobierno Estado	<input type="radio"/>
		Ninguno	<input type="radio"/>

ISSSTE	<input type="radio"/>	PEMEX	<input type="radio"/>	Otro (especifique)	<input type="radio"/>
1.13 ¿Hace cuántos años es derechohabiente? <input type="checkbox"/>					
Otro miembro de la familia es derechohabiente:					
IMSS	<input type="radio"/>	Organismo Gobierno Estado	<input type="radio"/>	Ninguno	<input type="radio"/>
ISSSTE	<input type="radio"/>	PEMEX	<input type="radio"/>	Otro (especifique)	<input type="radio"/>
1.14 ¿Hace cuántos años es derechohabiente? <input type="checkbox"/>					
<b>2. DATOS GENERALES DEL INMUEBLE</b>					
2.1 Número de viviendas en el lote familiar <input type="checkbox"/>					
2.2 Número de familias en el lote familiar <input type="checkbox"/>					
2.3 Número de familias que comparten la vivienda beneficiada <input type="checkbox"/>					
<b>3. DATOS DE LA VIVIENDA</b>					
3.1 ¿Quién es el dueño de la vivienda?					
Acreditado	<input type="radio"/>	Suegros	<input type="radio"/>	Tíos	<input type="radio"/>
Cónyuge	<input type="radio"/>	Hermanos	<input type="radio"/>	Primo	<input type="radio"/>
Padres	<input type="radio"/>	Cuñado/Cuñada	<input type="radio"/>	Otro (Especificar)	<input type="radio"/>
3.2 ¿Con qué tipo de documento acreditó la propiedad o posesión del predio?					
Escritura	<input type="radio"/>	Título de propiedad	<input type="radio"/>		
Contrato privado	<input type="radio"/>	No tiene	<input type="radio"/>		
Otro (especifique)					
3.3 Material predominante del piso					
Cemento o firme de concreto	<input type="radio"/>	Loseta vinílica	<input type="radio"/>		
Loseta cerámica	<input type="radio"/>	Otro (especifique)	<input type="radio"/>		
3.4 Material predominante de muros					
Ladrillo	<input type="radio"/>	Tabique	<input type="radio"/>		
Block	<input type="radio"/>	Otros (especifique)	<input type="radio"/>		
3.5 Material predominante de techos					
Losa de Concreto Armado	<input type="radio"/>	Sin Techo	<input type="radio"/>		
Vigueta y Bovedilla	<input type="radio"/>	Lámina	<input type="radio"/>		
3.6 Cuarto exclusivo para cocinar					
Dentro de la vivienda	<input type="radio"/>	Fuera de la Vivienda	<input type="radio"/>	No hay	<input type="radio"/>
3.7 Cuarto de baño					
Dentro de la vivienda	<input type="radio"/>	Fuera de la Vivienda (Uso Colectivo)	<input type="radio"/>	Fuera de la Vivienda (Uso Individual)	<input type="radio"/>
No hay <input type="radio"/>					
3.8 Número de cuartos (sin contar baño y cocina) <input type="checkbox"/>					
<b>4. SERVICIOS DE LA VIVIENDA</b>					
4.1 Agua: Entubada dentro vivienda <input type="radio"/> Fuera de vivienda <input type="radio"/> Toma de agua en el terreno <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>					
4.2 Drenaje: Fosa séptica <input type="radio"/> Conexión a la red <input type="radio"/> No hay <input type="radio"/>					
4.3 Luz eléctrica: Con contrato <input type="radio"/> Sin contrato <input type="radio"/>					
<b>5. PROCESO DE GESTIÓN DEL CRÉDITO/ O LA VIVIENDA</b>					
5.1 ¿Cómo se enteró del programa?					
En el trabajo	<input type="radio"/>	Periódico	<input type="radio"/>		
Por familiares	<input type="radio"/>	Radio	<input type="radio"/>		
Por vecinos	<input type="radio"/>	Volantes	<input type="radio"/>		
Por una organización social	<input type="radio"/>	Por voceo en las calles	<input type="radio"/>		
Instancia de Gobierno	<input type="radio"/>	Otros (especificar)	<input type="radio"/>		

5.2 ¿Cuál fue el motivo por el que decidió mejorar/ampliar o construir su vivienda?			
Hacinamiento (son muchas personas en un espacio reducido)		<input type="radio"/>	
Desdoblamiento familiar (Crecimiento de la familia por ejemplo, hijos con familia)		<input type="radio"/>	
Vivienda precaria		<input type="radio"/>	
Vivienda deteriorada		<input type="radio"/>	
Vivienda en riesgo o provisional		<input type="radio"/>	
No tenía vivienda		<input type="radio"/>	
5.3 ¿Asistió a reuniones informativas antes de que le aprobaran el crédito?      Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
5.4 De las pláticas, en orden de prioridad ¿Qué recuerda más?			
Información sobre las características del programa.		<input type="radio"/>	
Orientación sobre el tipo de crédito que requiere		<input type="radio"/>	
Montos de los créditos, formas y plazos de pago		<input type="radio"/>	
Requisitos y documentación necesaria		<input type="radio"/>	
Cumplir con el perfil socioeconómico		<input type="radio"/>	
Taller de Habitabilidad		<input type="radio"/>	
Taller de Inicio de Obra		<input type="radio"/>	
No me acuerdo		no me acuerdo	
5.5 ¿Cómo calificaría la Información recibida?			
Muy Mala <input type="radio"/>		Buena <input type="radio"/>	
Mala <input type="radio"/>		Regular <input type="radio"/>	
5.6 De los requisitos que le pidieron, ¿cuáles le costaron más trabajo cubrir?			
Acta de nacimiento del solicitante		<input type="radio"/>	
Identificación oficial y CURP solicitante		<input type="radio"/>	
Acta de matrimonio		<input type="radio"/>	
Acta de nacimiento de uno de los hijos o dependiente económico		<input type="radio"/>	
Comprobantes y/o carta de declaración de ingresos del solicitante y/o concubina (o)		<input type="radio"/>	
Boleta predial y recibo de agua recientes y pagados		<input type="radio"/>	
Croquis de localización del predio		<input type="radio"/>	
Acta de nacimiento cónyuge o concubina (o)		<input type="radio"/>	
Identificación oficial y CURP cónyuge o concubina (o)		<input type="radio"/>	
Acta nacimiento hijo para acreditar concubinato, en caso de no tener hijos acta de barandilla		<input type="radio"/>	
Comprobantes y/o carta de declaración de ingresos del solicitante y/o cónyuge		<input type="radio"/>	
Documento que acredite la propiedad o posesión del predio donde se pretende aplicar el crédito		<input type="radio"/>	
Anuencia de los propietarios por escrito en caso de no ser propietario		<input type="radio"/>	
Deudor solidario en caso de ser mayor de 64 años (en su caso) o no percibir ingresos		<input type="radio"/>	
5.7 ¿Cuánto tiempo esperó para que le fuera otorgado el crédito? (en meses)			
Uno a tres meses <input type="radio"/>		Más de seis meses <input type="radio"/>	
Tres a seis meses <input type="radio"/>			
5.8 ¿Aprobada su solicitud, en cuánto tiempo se realizó su depósito o transferencia? (en meses)			
Uno a tres meses <input type="radio"/>		Más de seis meses <input type="radio"/>	
Tres a seis meses <input type="radio"/>			
5.9 ¿Firmó contrato con su asesor técnico?      Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
5.10 ¿Está conforme con el proyecto que hizo su asesor técnico?      Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
5.11 ¿Se respetó el proyecto original?      Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
5.12 ¿Se modificó el proyecto original?      Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
5.13 ¿En qué consistió la obra que realizó?			
Ampliación		<input type="radio"/>	
Remodelación		<input type="radio"/>	
Mantenimiento correctivo		<input type="radio"/>	
Instalación de Calentador Solar		<input type="radio"/>	
Cimentación y Obra Negra		<input type="radio"/>	
Acabados		<input type="radio"/>	
Otro (especifique)			
5.14 ¿Cómo califica la calidad de la construcción? Buena <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Mala <input type="radio"/>			

5.15 ¿Durante la obra, cuántas veces los visitó el asesor técnico? De una a dos <input type="radio"/> De tres a cinco <input type="radio"/> Más de 5 veces <input type="radio"/>			
5.16 ¿En cuánto tiempo realizó la obra? De uno a dos meses <input type="radio"/> De tres a cinco meses <input type="radio"/> Más de 6 meses <input type="radio"/>			
5.17 ¿Dónde contrató la mano de obra?			
Su Delegación	<input type="radio"/>	Otra delegación	<input type="radio"/>
Colonia	<input type="radio"/>	Otro Municipio	<input type="radio"/>
5.18 La mano de obra que usted contrató fue a través de:			
Familiar	<input type="radio"/>	Recomendación del asesor técnico	<input type="radio"/>
Vecino o conocido	<input type="radio"/>	Autoconstrucción	<input type="radio"/>
5.19 ¿El crédito que obtuvo fue suficiente para terminar la obra? Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
5.20 ¿Adicional al crédito, usó dinero propio para conducir la obra? Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
5.21 Si la respuesta fue afirmativa, indique la cantidad aproximada		\$	
5.22 ¿Después de que acabó la obra, siguió mejorando/ampliando su vivienda? Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
5.23 Si la respuesta fue afirmativa, indique que tipo de mejora:			
Ampliación	<input type="radio"/>	Mantenimiento preventivo	<input type="radio"/>
Remodelación	<input type="radio"/>	Cimentación y obra negra	<input type="radio"/>
Mantenimiento correctivo	<input type="radio"/>	Acabados	<input type="radio"/>
		Otra (especifique)	
5.24 Respecto al depósito de su aportación ¿De qué manera lo consiguió?			
Ahorros propios <input type="radio"/> Préstamo con familiar <input type="radio"/> Préstamo a pagar con intereses <input type="radio"/>			
5.25 ¿Ya empezó a pagar su crédito? Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
5.26 Si la respuesta es no, preguntar ¿Por qué?			
No le alcanza para realizar el pago	<input type="radio"/>	Gastos imprevistos (enfermedad, defunción)	<input type="radio"/>
Se quedó sin trabajo	<input type="radio"/>	El cónyuge se quedó sin trabajo	<input type="radio"/>
		Otra (especifique)	
5.27 Si ya empezó a pagar preguntar ¿Cuándo fue la primera mensualidad?			
De uno a tres meses después de otorgado el crédito <input type="radio"/>			
De tres a seis meses después de otorgado el crédito <input type="radio"/>			
Más de un año después de otorgado el crédito <input type="radio"/>			
5.28 ¿Cuánto paga de mensualidad?		\$	
5.29 ¿A cuántos años?		B	
5.30 ¿Está al corriente de sus pagos? Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
<b>6. OPINIÓN DEL CRÉDITO</b>			
6.1 ¿Cree usted que mejoraron sus condiciones de vida? Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
6.2 Si la respuesta es afirmativa señale en el listado que sigue en que aspecto se mejoró.			
Mayor seguridad (protección de sus bienes)	<input type="radio"/>	La imagen de su fachada	<input type="radio"/>
Mayor seguridad estructural (mejor construcción)	<input type="radio"/>	Más espacio para dormir	<input type="radio"/>
Mayor privacidad	<input type="radio"/>	Más espacio para cocinar	<input type="radio"/>
Mejor iluminación	<input type="radio"/>	Más espacio para convivencia familiar	<input type="radio"/>
Mejor ventilación	<input type="radio"/>	Mejor espacio para el aseo personal	<input type="radio"/>
Mejores instalaciones sanitarias	<input type="radio"/>	Mejores instalaciones hidráulicas	<input type="radio"/>
Mejores instalaciones eléctricas	<input type="radio"/>	Otra	<input type="radio"/>
6.3 ¿Se autorizó ayuda de beneficio social para sistema de sustentabilidad? (Ejemplo: calentador solar) Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			

Para la Evaluación Interna Integral de 2017, se propone un método diferente de la construcción de la línea base del programa social a efectuarse en el segundo semestre del 2017, al diseñado en la evaluación interna 2016, así como también con el fin de monitorear el sentir de la población beneficiaria respecto al impacto que el programa ha generado en su calidad de vida, bajo la misma premisa de su situación de bienestar antes y después de recibir el beneficio.

Este replanteamiento del método, está relacionado con la necesidad de precisar el objetivo principal de los programas de

vivienda de este Instituto, definido en las “REGLAS DE OPERACIÓN Y POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN CREDITICIA Y FINANCIERA”, que es el de diseñar, establecer, proponer, promover, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas y programas de vivienda, en especial los enfocados a la atención prioritaria a grupos de escasos recursos económicos, vulnerables o que habiten en situación de riesgo, así como al apoyo a la producción social de vivienda en el marco del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal y demás ordenamientos normativos relacionados con la vivienda, así como de los programas que se deriven en la materia.

La acción coadyuvante del Instituto de Vivienda con la Política de Vivienda del Gobierno de la Ciudad de México, es la de armonizar y articular sus programas de vivienda con las políticas de desarrollo de la Ciudad, particularmente las estrategias de desarrollo social, desarrollo urbano y ambiental de la Ciudad de México, **mediante el diseño de un esquema general de financiamiento** el cual se basa en la utilización de recursos públicos recuperables (crédito) y no recuperables (acciones de ayuda de beneficio social).

**El crédito**, es el recurso que se aplica a favor de los beneficiarios de manera directa o a su cuenta y cargo, estos se comprometerán a pagar en los plazos y condiciones que marcan estas reglas y que cada beneficiario deberá aceptar al momento de firmar su contrato de apertura de crédito. En tanto que **las acciones de ayuda de beneficio social se ejercen con cargo al capítulo 4000 como complemento al financiamiento recuperable** y tienen como objeto que todo beneficiario de los programas del INVI (acreditados) ejerza su derecho a la vivienda sin que para ello sea limitante su capacidad de pago (cuando así lo requiera).

En función de lo anterior, **la línea base sobre la cual se medirá el sentir de la población beneficiaria y se realizará el levantamiento del panel**, será sobre los acreditados por alguna de las líneas de financiamiento del Programa de Mejoramiento de Vivienda, y que fueron beneficiados con recursos no recuperables correspondientes al capítulo 4000, en virtud de encontrarse en los supuestos señalados en el marco legal de operación del Instituto:

\*Cubrir los gastos que conforme a lo establecido para las líneas de financiamiento, pueden ser soportados por ayudas de beneficio social.

Con base en lo anterior, el ejercicio de medir el sentir de la población beneficiaria del Programa de Mejoramiento de Vivienda y que recibió ayudas de beneficio social conforme a lo señalado, así como el análisis de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base replanteada, se ejecutará en el segundo semestre del 2017; esto es la evaluación de satisfacción, que mide la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios..

Dentro del universo de técnicas de levantamiento y/o recopilación de información, hubo inclinación por las que tiene interacción con la gente, no son costosas, se pueden realizar en periodos cortos de tiempo, con menor número de personas, pero sobre todo dan respuestas auténticas y de calidad. Dentro de estas y de manera determinante sobresalió el **Focus Group (Grupos Focales) convirtiéndose así en la técnica a desarrollar**.

Con este método se trató de ir más allá a lo estipulado en los objetivos y metas de los programas sociales, intentando identificar no solo si se han entendido y atendido sus necesidades, tal y como se señalan en los “Lineamientos para la Evaluación Interna 2017, Evalúa CDMX (2017”, se trató de poner en el centro de interés la percepción de las personas beneficiadas sobre el programa social, evaluando su grado de satisfacción.

Esta técnica utilizada es de tipo cualitativo, esto es a través de la técnica de Grupos Focales, donde un moderador se encargó de exponer preguntas para que fueran respondidas interactivamente por los beneficiarios que formaron los grupos en una serie de sesiones realizadas al interior del Instituto.

Se eligió este método de Grupos Focales, porque permite interactuar con la población beneficiaria, es dinámica, se ajusta su realización a periodos cortos de tiempo, el manejo es con un menor número de personas que no se conocen entre sí, porque las respuestas son más auténticas y de calidad en función de que se privilegia el habla; y de este proceso depende en gran medida la validez y la confiabilidad de los resultados obtenidos.

A través de una serie de entrevistas grupales realizadas en diferentes sesiones, mediante un guion que versa sobre el tema que es el centro de interés; la técnica permite indagar no solo lo que piensa el entrevistado, cómo lo piensa y por qué piensa de esa manera, en torno a la experiencia, en este caso, del bien recibido.

Se consideraron y adecuaron los principales puntos recomendados en la técnica, fundamentalmente el espacio, que de preferencia se recomienda sea conocido por los convocados, de fácil acceso, amigable, con los instrumentos electrónicos adecuados de audio y video, que permitieron registrar esta interacción.

En este mismo sentido, a efecto de contextualizar esta valoración, en los “Lineamientos para la Evaluación Interna 2017, Evalúa CDMX (2017)” se hace referencia la necesidad de considerar siete categorías de análisis que midan la percepción de las personas beneficiarias; a partir de este marco de referencia, se desarrollaron los reactivos del instrumento o método de levantamiento que permitieron valorar cada una de las categorías.

Categorías	Aspectos a valorar	Reactivos de instrumento, línea base e instrumento panel	Justificación de su inclusión en instrumentos de línea base y panel
1. Expectativas	*Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. *Grado o ponderación antes de recibir el beneficio *Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	*¿En qué medida cambió su condición de vida, el financiamiento que recibieron? *¿Qué tanto les afectaría si no existiera este financiamiento?	Es necesario conocer que opinan si no existiera este tipo de apoyo
2. Imagen del Programa	*Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas) *Información acerca de la institución que otorga el apoyo.  *Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa). *Funcionamiento del programa. *Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo *Conocimiento de los derechos y obligaciones	*¿Cómo califican la claridad de la información recibida respecto al programa?  *¿Sabían de la existencia del INVI antes de ingresar al programa?	La difusión es importante a efecto de saber si se está llegando a las personas que lo necesitan
3. Cohesión Social	*Cohesión familiar  *Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social. *Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.	*¿Qué cambios trajo en la convivencia familiar el hecho de contar con casa propia? *¿Cómo fue el apoyo de sus familias en el proceso de solicitar y pagar el crédito?	Los cambios que se dan al interior de los hogares después de recibir el beneficio hacen necesario la inclusión de reactivos en ese sentido
4. Calidad de la Gestión	*Tiempo de respuesta.  *Asignación de beneficios con oportunidad.	*¿Cómo calificarían la claridad de la información que se les proporciono sobre los trámites que tenían que hacer? *¿Qué tan amable fue el personal del programa durante la gestión de sus solicitudes?	Para calificar el actuar de las personas servidoras públicas que atienden a los beneficiarios

	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.</li> <li>*Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias.</li> <li>*Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*¿Cuánto tiempo esperaron para recibir su vivienda?</li> </ul>	
5. Calidad del Beneficiario	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Evaluación de las características del beneficio.</li> <li>*Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.</li> <li>*Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*¿En qué medida el programa ha cubierto sus necesidades de vivienda?</li> <li>*¿Están satisfechos con las características de las viviendas que les fueron asignadas?</li> <li>*¿Cuentan con calentadores y/o paneles solares?</li> <li>*¿Qué ventajas tienen con el uso de las ecotecnias?</li> </ul>	¿Qué opinan del producto o servicio que recibieron?
6. Contraprestación	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Tipo de compromiso adquirido.</li> <li>*Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa.</li> <li>*Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*¿Qué tipo de gastos les generó ingresar al programa?</li> <li>*¿Qué tan fácil o difícil resulta pagar las mensualidades del crédito?</li> </ul>	Si le ha implicado un gasto adicional obtener los beneficios de este programa
7. Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Grado de conocimiento del programa como derecho.</li> <li>*Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.</li> <li>*Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Al programa ¿Qué calificación del 1 al 10 le darían?</li> <li>*¿En qué medida mejoraron sus condiciones de vida?</li> <li>*¿Solicitarían otro crédito?</li> <li>*¿En qué medida recomiendan este programa a sus familiares, amigos y/o conocidos?</li> </ul>	La opinión en general que tiene del programa.

El marco muestral está conformado a partir de la base de datos que contiene el número de acciones registradas para el Programa de Mejoramiento de Vivienda en el año de 2015, esto es, la línea base original establecida en la evaluación interna 2017; esta muestra para el levantamiento del panel, se determinó a partir de los acreditados por alguna de las líneas de financiamiento del Programa de Mejoramiento de Vivienda, y que fueron beneficiados con recursos no recuperables correspondientes al capítulo 4000, en virtud de encontrarse en los supuestos señalados en el marco legal de operación del Instituto: Por capacidad de pago, a fin de complementar el financiamiento y por acuerdo expreso del Consejo Directivo, en especial para dar apoyos extraordinarios a quienes tienen que abandonar sus unidades de vivienda para dar paso a la construcción de las nuevas o viven en condiciones de alto riesgo y no están capacitados para afrontar el pago del sitio donde se alojen mientras se les dota de nueva vivienda, entre otros.

La selección de la muestra se determinó utilizando la calculadora que proporciona el sitio de netquest, especialistas en la construcción de paneles para la aplicación del método cualitativo de "Grupos Focales", en la siguiente liga se accede a dicho sitio: <https://www.netquest.com/es/panel/calidad-calculadora-muestras>.

En la fórmula o calculadora se ingresa lo siguiente:

1. Se ingresa el número del tamaño del universo (número de personas que compone la población a estudiar)
2. Se anota el % de heterogeneidad (lo habitual suele ser 50% y se refiere a la diversidad del universo),
3. Se agrega el margen de error (menor margen de error requiere mayores muestras, se recomienda usar el 5%),
4. Se anota el % de nivel de confianza (cuanto mayor sea el nivel de confianza mayor tendrá que ser la muestra, se recomienda el 95%).

A partir de la identificación de la población que recibió subsidios por sustentabilidad, se realizó el cálculo final de la muestra:

Poblaciones	Acciones
Población beneficiaria que participo en el levantamiento de la línea base 2015	5,487
Población Activa: La población que participó en este levantamiento, actualmente se encuentra activa pues es beneficiaria de un crédito que sigue pagando.	
Población que recibió sustentabilidad	2,489
Población Muestra para el levantamiento de panel	333

La participación de las mujeres, en las sesiones realizadas fue mayoritaria con un 67%; el tipo de ocupación más frecuente a la que se dedican las personas entrevistadas, son el de empleados con un 37%, seguido de las personas que se dedican al hogar en un 18%, siendo un porcentaje mínimo del apenas 7.4% del que no quiso contestar; destacan en estas cifras recopiladas que prácticamente el 50% de los entrevistados tiene un nivel básico de preparación, el 14% no contestó este renglón de datos personales:

Programa de Vivienda en Conjunto											
Género (%)		Ocupación (%)						Escolaridad (%)			
Mujer	Hombre	Profesionista	Empleado	Comerciante	Oficio	Hogar	Jubilado	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Licenciatura
61.29	38.71	0	6.25	15.63	15.63	46.88	3.13	16.13	16.13	12.90	22.22

La participación por delegación en su mayoría estuvo conformada por la Cuauhtémoc con un 22.2%, Gustavo A. Madero con el 18.5% y 15% provenientes de Miguel Hidalgo:



Los retos y obstáculos enfrentados en el levantamiento de la información de campo tanto para la construcción de la línea base como del levantamiento del Panel, circundaron específicamente en el supuesto de cómo atraer a las personas seleccionadas en la muestra, para que accedieran a participar en la dinámica propuesta y cuál sería el espacio idóneo para tal



### III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

#### III.1 Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la Ciudad de México

##### III.1.1. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del Diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (Fuente: Asamblea Legislativa, Gaceta Oficial del Distrito Federal 23 de mayo de 2000)	5	El INVI reconoce, facilita, estimula y regula la participación plural en la gestión de la vivienda, garantizando la igualdad de oportunidades, con reglas de operación claras, requisitos y responsabilidades tanto de grupos sociales promotores de la gestión de financiamiento de vivienda que cuenten con demanda identificada, como de solicitantes individuales de vivienda que requieran atención en la materia.
	7	En caso de existir alguna inconformidad derivada del mecanismo de acceso a los programas sociales del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, las y los interesados podrán presentar sus quejas o inconformidades mediante un escrito que deberá contener el nombre completo de la o del interesado, dirección y en su caso número telefónico, así como una descripción de la inconformidad. El escrito deberá ir dirigido al Director General de Instituto de Vivienda del Distrito Federal. El área de recepción será únicamente la Oficialía de Partes del INVI, ubicada en Calle Canela 660, Col. Granjas México, C. P. 08400, Delegación Iztacalco, en un horario de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
	8	"Son sujetos de crédito y/o de ayudas de beneficio social las personas físicas que cumplan las siguientes características"
	36	"Los Datos Personales de los beneficiarios de los programas sociales y la información adicional generada y administrada, se registrará por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal."
	38	"Los programas sociales que opera el Instituto de Vivienda del Distrito Federal son de carácter público, no son patrocinados ni promovidos por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de estos programas con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos en los mismos. Quién haga uso indebido de los recursos de estos programas en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo a la ley aplicable y ante la autoridad competente."
	39	La participación ciudadana se da por medio de los contralores ciudadanos que con derecho a voz y voto, integran y toman decisiones a través de los órganos de gobierno y colegiados, dentro de los cuales se encuentran: H. Consejo Directivo del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, Comité de Financiamiento, Comité de Evaluación Técnica, Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios.
	42	En apego a los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, las evaluaciones a los programas sociales que opera el Instituto de Vivienda del Distrito Federal, serán publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses posterior al término del ejercicio fiscal. Este programa ha sido evaluado en los ejercicios fiscales 2012 y 2013, y los informes respectivos han sido publicados en la Gaceta oficial del Distrito Federal en las siguientes fechas: 1) 8 de enero de 2014: Aviso mediante el cual se da a conocer el Informe de Evaluación de los Programas Sociales del Instituto de Vivienda del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2007-2012. 2) 18 de agosto de 2014: Aviso mediante el cual se dan a conocer los informes de Evaluación de los Programas de Vivienda en Conjunto y Mejoramiento de Vivienda del Instituto de Vivienda del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal

		2013.
	51	Con fundamento en la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal se expiden las siguientes Reglas de Operación.
	52	Con fundamento en la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal se expiden las siguientes Reglas de Operación.
	64	El presente ejercicio de Evaluación Interna del Programa de Mejoramiento de Vivienda, específicamente tiene como fin, saber si el diseño actual del programa está cumpliendo con su objetivo de llegar a una población que por sus condiciones socioeconómicas no puede acceder a un bien necesario, y que forma parte de un derecho humano fundamental como es el de la vivienda; de acuerdo con el objetivo general de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los programas sociales “debe de comprender el análisis del ordenamiento y consistencia del programa examinando sus objetivos generales y/o específicos, sus componentes y actividades para responder a cada uno de ellos, debiendo considerar la justificación inicial del programa :el problema”.
	65	El proceso de construcción de indicadores se debe entender dentro de un proceso estratégico, que implica un desarrollo dinámico, manteniendo un balance adecuado entre los diferentes tipos de indicadores, con el objeto de establecer la relación entre las actividades, los componentes, el propósito y los fines.
	67	Un sistema de seguimiento y evaluación basado en indicadores, es una herramienta que permite valorar el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos en un plan, programa o proyecto, para lo cual identifica y selecciona la información que permita tomar decisiones, aplicar correctivos y sistematizar experiencias.
<u>Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente</u> (Fuente: Asamblea Legislativa Gaceta Oficial del Distrito Federal 22 de diciembre de 2009)	69	Se realizó la encuesta de satisfacción de beneficiarios, su diseño, levantamiento y desarrollo de la aplicación para el vaciado de la información, la cual tendrá verificativo en el transcurso del proceso de evaluación. La encuesta, como resultado de las recomendaciones del ejercicio de evaluación interna 2014 para los programas operados en 2013, toma como muestra censal el 10% de la población beneficiaria en el año 2013.
	97	Con la aplicación de ayudas de beneficio social se busca: *Dar acceso a la vivienda a familias cuyas condiciones de pobreza les imposibilitan conseguir otra fuente de financiamiento; *Atender a la población en condiciones de gran vulnerabilidad no solo por razón de sus ingresos sino por ser población con discapacidad, familias monoparentales, adultos mayores, indígenas y habitantes de vivienda o zona de riesgo; *Promover el arraigo de las familias de bajos ingresos al sitio donde han habitado por décadas; *Contribuir a la conservación de inmuebles habitacionales con valor patrimonial, histórico o artístico; *Fomentar el desarrollo de unidades de vivienda sustentables; y *Fomentar la cultura del pago oportuno al establecer obligaciones accesibles a los beneficiarios de los programas del INVI.
<u>Ley de Vivienda del Distrito Federal</u> (Fuente: Asamblea Legislativa, Gaceta Oficial del Distrito Federal 2 de marzo de 2000)	37	Para el cumplimiento de sus objetivos el Instituto de Vivienda desarrolla el Programa de Mejoramiento de Vivienda, diseñado para dar atención a la necesidad de vivienda de la población residente en el Distrito Federal, principalmente a la de bajos recursos económicos (vulnerable y en situación de riesgo), a través del otorgamiento de créditos de interés social y ayudas de beneficio social para vivienda digna y sustentable, con la finalidad de contribuir a la realización del derecho humano básico que significa la vivienda, y coadyuvando a elevar su calidad de vida.
	38	Sesión anual de COPLADE, conforme al Reglamento para someter a aprobación la creación, operación y modificación de Programas de Desarrollo Social que otorguen subsidios, apoyos y ayudas a la población de la Ciudad de México.

<b>Principios de la Ley de Desarrollo Social</b>	<b>Apego del Diseño del Programa</b>
<p><b>UNIVERSALIDAD:</b> La política de Desarrollo Social está destinada para todos los habitantes de la ciudad y tiene por propósito el acceso de todos y todas al ejercicio de los derechos sociales, al uso y disfrute de los bienes urbanos y a una creciente calidad de vida para el conjunto de los habitantes.</p>	<p>Las reglas de operación de los programas sustantivos del Instituto de Vivienda son muy claros respecto a quienes van dirigidos los beneficios, el punto de partida es la población de referencia que habita en la Ciudad de México y de ahí se desprende la población potencial, que es la población prioritaria de atención, personas que ganan menos de 5 salarios mínimos de manera individual u ocho en pareja, que forman parte de los grupos vulnerables y que habitan en situación de riesgo. Para este fin se llevan a cabo los estudios socios económicos en donde se decanta de manera clara a la población que pertenece a este grupo prioritario de atención y que serán sujetos de acceso a los apoyos de beneficio social.</p>
<p><b>IGUALDAD:</b> Constituye el objetivo principal del desarrollo social y se expresa en la mejora continua de la distribución de la riqueza, el ingreso y la propiedad, en el acceso al conjunto de los bienes públicos y al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales.</p>	<p>Se identifica de manera precisa la población objetivo de los programas, así como las características y el perfil de la población que forma parte de la ausencia de los beneficios que la Ciudad de México ofrece, el crecimiento natural así como el crecimiento social de la población y las características de la ciudad y de la dinámica económica actuales que incrementan y contribuyen en la necesidad y requerimientos de una vivienda adecuada para cada familia; se observa la inaccesibilidad a los instrumentos financieros que faciliten y que den posibilidad a créditos y que durante el proceso de otorgarlo puedan resolver de manera inmediata su requerimiento, la intención es lograr que la población tenga acceso al conjunto de los bienes públicos.</p>
<p><b>EQUIDAD DE GÉNERO:</b> La plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, la eliminación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación basada en los roles de género y una nueva relación de convivencia social entre mujeres y hombres desprovista de relaciones de dominación, estigmatización, y sexismo;</p>	<p>Los programas sustantivos del Instituto de Vivienda de manera natural benefician a la población femenina prioritariamente, a los hogares monoparentales y de manera especial si es madre soltera. Las reglas de operación promueven la igualdad de derechos y oportunidades, a familias, hombres y mujeres.</p>
<p><b>EQUIDAD SOCIAL:</b> Superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra;</p>	<p>Se promueve constantemente la no discriminación de cualquier índole, edad, sexo, grupos vulnerables por capacidad física, etnia a la que pertenece, religión o cualquier otra mediante señalización visible y documentación explícita en reglas de operación. La equidad social es un elemento insoslayable en la práctica y operación del Instituto de Vivienda.</p>
<p><b>JUSTICIA DISTRIBUTIVA:</b> Obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales, priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social.</p>	<p>Desde su origen, el Decreto de creación del Instituto de Vivienda se estableció la población potencial y la población objetivo siendo esta la identificada como la población excluida, en condiciones de pobreza y desigualdad social; se establece dar atención de manera prioritaria a la población que tiene ingresos menores a 8 salarios mínimos como pareja y 5 salarios mínimos de manera individual, que formen parte de algún grupo vulnerable o que viva en situación de riesgo.</p>
<p><b>DIVERSIDAD:</b> Reconocimiento de la condición pluricultural del Distrito Federal y de la extraordinaria diversidad social de la ciudad que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades;</p>	<p>La atención prioritaria a los grupos vulnerables se orienta a la construcción de la igualdad social, considerando las diferencias culturales, edad, capacidades, ámbitos territoriales, formas de organización, sexo y participación ciudadana, preferencias y necesidades.</p>

INTEGRALIDAD: Articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales para el logro de una planeación y ejecución multidimensional que atiendan el conjunto de derechos y necesidades de los ciudadanos;	El Programa de Mejoramiento de Vivienda se ha alineado a los ejes de desarrollo del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (PGDDF) 2013-2018 en donde se establecieron los objetivos, metas y líneas de acción para la definición e implementación de las políticas públicas de la Ciudad de México hasta el 2018.
TERRITORIALIDAD: Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socio-espacial en el que en el ámbito territorial confluyen, se articulan y complementan las diferentes políticas y programas y donde se incorpora la gestión del territorio como componente del desarrollo social y de la articulación de éste con las políticas de desarrollo urbano;	La aplicación de los programas sustanciales del Instituto de Vivienda se aplica en todas las Delegaciones de la Ciudad de México, su inserción en la comunidad intenta integrarse al tejido social aprovechando los servicios existentes en cada zona de la ciudad o haciendo inversión para cubrir los requerimientos nuevos de servicios. De manera preferente el INVI se inserta en sectores urbanos en donde existen las condiciones adecuadas de equipamiento urbano y servicios así como la posibilidad de suelo accesible para atender a la población potencial de los programas sustantivos.
EXIGIBILIDAD: Derecho de los habitantes a que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disposición presupuestal con que se cuenta.	Para la población potencial a la que va orientada esta política existen reglas de operación que constantemente se van actualizando, siendo este el principal instrumento legal en el que se basan los programas y al que tiene acceso la población en general y a todos los interesados en integrarse a estos programas.
PARTICIPACIÓN: Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participar en el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello;	Para este propósito se cuenta con la integración de un Consejo Directivo formado por organismos públicos y de la sociedad para darle seguimiento a las disposiciones establecidas por las autoridades en el cumplimiento de las metas de cada administración.
TRANSPARENCIA: La información surgida en todas las etapas del ciclo de las políticas de desarrollo social será pública con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales y a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información;	Toda la información relativa a los procedimientos y procesos para la aplicación del programa, del ejercicio del presupuesto, del padrón de beneficiarios, entre otros aspectos se publica en el portal del Instituto, y se pone a disposición frente a las solicitudes de información pública, siempre observando lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales.
EFFECTIVIDAD: Obligación de la autoridad de ejecutar los programas sociales de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad, los mejores resultados e impacto, y con una actitud republicana de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos que profundice el proceso de construcción de ciudadanía de todos los habitantes.	La efectividad se refleja mediante la publicación de los indicadores señalados en las Reglas de Operación mismos que se publican en los Informes anuales y semestrales de la Dirección General del Instituto de Vivienda.

III.1.2. Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017.

Apartado	Nivel de cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
Introducción	S	S	S	
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	S	S	S	
II. Objetivos y Alcances	S	S	S	

III.Metas Físicas	S	S	S	
IV.Programación Presupuestal	S	S	S	
V.Requisitos y Procedimientos de Acceso	S	S	S	
VI.Procedimientos de Instrumentación	S	S	S	
VII.Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana	S	S	S	
VIII.Mecanismos de Exigibilidad	S	S	S	
IX.Mecanismos de Evaluación e Indicadores	S	S	S	
X:Formas de Participación Social	S	S	S	
XI.Articulación con otros Programas Sociales	S	S	S	

Valoración: S (Satisfactorio), P (Parcial), NS (No satisfactorio) y NI (No se incluyó).

### III.1.3.Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México

#### *Derechos Sociales que se contribuye a garantizar a través del programa social*

Acorde con la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y tomando en consideración la definición de “derechos sociales”, citada en los lineamientos para la evaluación interna 2015, de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos que a la letra dice “*Los Derechos Sociales (Económicos, Sociales y Culturales), son los derechos que tienen por objeto garantizar la igualdad y la libertad real de los individuos. Son considerados derechos de igualdad material por medio de los cuales se busca alcanzar la satisfacción de las necesidades básicas de las personas y el máximo nivel posible de vida digna*”.

El Derecho a un nivel de vida adecuado, conlleva el derecho a disfrutar de un bien básico como es el de la vivienda, los programas de vivienda del Instituto de Vivienda, garantizan el disfrute de un nivel de vida digno, al hacer alcanzable para un sector de la población vulnerable por su condición económica, el goce de un derecho social y económico.

Derecho Social (incluyendo referente normativo)	Descripción de la Contribución del Programa Social al derecho social	Especificar si fue incorporado en las ROP 2015, 2016 y 2017
<b>Vivienda</b>		
<u>Declaración Universal de los Derechos Humanos:</u> Artículo 25(Fuente: Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III), el 10 de diciembre de 1948	Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.	No se especifica (no se solicitó en el lineamiento).
<u>Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales:</u> Artículo 11 fracc. 1 (Fuente: Adopción: Nueva York, EUA, 16 de diciembre de 1966 Adhesión de México: 23 de marzo de 1981 Decreto Promulgatorio DO	Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados Partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre	No se especifica (no se solicitó en el lineamiento).

12 de mayo de 1981).	consentimiento.	
<u>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:</u> Artículos 4°. (Fuente: Publicada en el Diario Oficial el 5 de febrero de 1917)	Toda familia tiene derecho a disfrutar de una vivienda digna y decorosa.	Si. Reglas de Operación de los Programas Sociales del Instituto de Vivienda del Distrito Federal para los Ejercicios Fiscales 2015, 2016 y 2017.
<u>Plan Nacional de Vivienda 2014-2018</u> (Fuente: Diario Oficial de la Federación 30 de abril de 2014)	Ha sido formulado en apego a las prioridades de la política de vivienda, y contribuirá a alcanzar tres de los objetivos dispuestos en el Programa Sectorial de Desarrollo Agrario y Territorial y Urbano. Estos son: incentivar el crecimiento ordenado de los asentamientos humanos, los centros de población y las zonas metropolitanas; consolidar ciudades compactas, productivas, competitivas, incluyentes y sustentable, que faciliten la movilidad y eleven la calidad de vida de sus habitantes; y, fomentar el acceso a la vivienda mediante soluciones habitacionales bien ubicadas, dignas y de acuerdo a estándares de calidad internacional. Señala que la programación del sector público en materia de vivienda se establecerá, entre otros instrumentos, en el Programa Nacional de Vivienda; y, en su artículo 9, que dicho Programa será formulado por la CONAVI, aprobado por el Presidente de la República mediante decreto y estará sometido a un proceso permanente de control y evaluación en los términos prescritos por dicho precepto legal.	No se especifica (no se solicitó en el lineamiento).

*Alineación y contribución del programa social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, los Programas Delegacionales de desarrollo, los Programas Sectoriales e Institucionales*

<b>Programa</b>	<b>Alineación</b>	<b>Justificación</b>	<b>Especificar si fue incorporado a las ROP 2015, 2016 y 2017</b>
Programa General de Desarrollo 2013-2018	Eje 4: Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura  Área de Oportunidad 6: Vivienda Objetivo 1: Atender las necesidades de vivienda de la población de bajos ingresos de la capital, brindando oportunidades económicas y sociales para su adquisición	El objetivo general del programa es el de Diseñar, establecer, proponer, promover, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas y programas de vivienda, en especial los enfocados a la atención prioritaria a grupos de escasos recursos económicos, vulnerables o que habiten en situación de riesgo, así como al apoyo a la producción social de vivienda en el marco del Programa General de Desarrollo del Distrito Federa	Si RO2015 publicadas el 29 de enero de 2015, RO2016 publicadas el 26 de enero de 2016 y RO2017 publicadas el 31 de enero de 2017.



	<p>y haciendo énfasis en los atributos del derecho a una vivienda adecuada y digna</p> <p>Meta 1: Construir vivienda de interés social con esquemas que permitan la sustentabilidad, la competitividad y la equidad. Línea de Acción: Modernizar los proyectos y la normatividad para la construcción de vivienda social, que permitan generar edificaciones de mayor superficie, menor costo y en menor tiempo de ejecución; cercanas a las redes de transporte público y fuentes de empleo; con servicios urbanos y de comercio local; y que sean amigables con el medio ambiente.</p> <p>Meta 2: Ampliar, bajo una perspectiva de género, la cobertura de los programas de mejoramiento de vivienda, preferentemente dirigida a la población residente de bajos recursos económicos, en condiciones de vulnerabilidad y en situación de riesgo.</p> <p>Línea de acción: Propiciar el otorgamiento de subsidios, permisos y créditos para la adecuación de la vivienda, la ejecución de las adaptaciones especiales y el cambio de función de los espacios, para que respondan a las necesidades de la población con discapacidad, con movilidad reducida y personas adultas mayores.</p>		
<p>Programa Sectorial de Desarrollo Urbano y Espacio Público 2013-2018</p>	<p>Área de Oportunidad 6: Vivienda</p> <p>Objetivo 1: Atender las necesidades de vivienda de la población de bajos ingresos de la capital, brindando oportunidades económicas y sociales para su adquisición y haciendo énfasis en los atributos del derecho a una vivienda adecuada y digna.</p> <p>Meta 1: Impulsar la construcción de vivienda de interés social y popular por medio de 160,000 acciones de vivienda, que incluyan mejoramientos de vivienda, nuevos esquemas de financiamiento, ayudas de renta, subsidios ante organismos públicos y privados aplicando criterios de sustentabilidad y en coadyuvancia con instancias de gobierno que tengan competencia en el tema, en el periodo 2013-2018. Acción que llevará a cabo el INVI en corresponsabilidad con</p>	<p>El cumplimiento del objetivo 1, se establece desde el objetivo general que señala a los enfocados a la atención prioritaria a grupos de escasos recursos económicos, vulnerables o que habiten en situación de riesgo.</p>	<p>Si RO2015 publicadas el 29 de enero de 2015, RO2016 publicadas el 26 de enero de 2016 y RO2017 publicadas el 31 de enero de 2017.</p>

SACMEX, SEDUVI, CEJUR, OM,  
SEGOB, ACH y PROSOC.

### III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social

ASPECTO	2015	2016	2017
	Descripción y datos estadísticos	Descripción y datos estadísticos	Descripción y datos estadísticos
Problema social identificado	En la Ciudad de México existe un alto porcentaje de población vulnerable que habita en viviendas deterioradas	En la Ciudad de México existe un alto porcentaje de población vulnerable que habita en viviendas deterioradas	En la Ciudad de México existe un alto porcentaje de población vulnerable que habita en viviendas deterioradas
Población que padece el problema	117,157 hogares afectados (no cuentan con vivienda propia), de los cuales 57,550 son los hogares objetivo pues tiene como ingresos de 1 a 8 vsmd (Datos obtenidos con base en cifras de CONAVI para el diagnóstico general).	18,893 hogares vulnerables que requieren mejoramiento de vivienda y que tienen un ingreso salarial de entre 1 a 8 vsmd	Para este año, con base en el diagnóstico del Programa Institucional y de la meta establecida por el gobierno de la ciudad para el periodo 2013-2018 de 160,000 acciones de vivienda, se tuvo el compromiso de generar 12,423 acciones de vivienda nueva.
Ubicación geográfica del problema	16 delegaciones de la Ciudad de México	16 delegaciones de la Ciudad de México	16 delegaciones de la Ciudad de México

#### Identificación de Indicadores relacionados con el problema social establecido

Fuente	Indicador	Formula	Resultados (de ser posible de los últimos tres levantamientos)
INFONAVIT (Mejora Tu Casa) <sup>1</sup>	Federal	Número de tarjetas entregadas a derechohabientes	Sin datos
INFONAVIT (Mejoravit-Remodelación) <sup>2</sup>	Federal	Número de tarjetas entregadas a derechohabientes	Sin datos
INFONAVIT (Mejoravit-Ampliación) <sup>3</sup>	Federal	Número de tarjetas entregadas a derechohabientes	Sin datos
SEDATU/FONHAPO (Programa de Vivienda Digna 2016) (4)	Federal	Número de subsidios entregados a habitantes de hogares en situación de pobreza y en zonas de alto riesgo o que pertenezca un integrante a un grupo vulnerable	Sin datos
SEDATU/FONHAPO (Programa de Vivienda Rural) (4)	Federal	Número de subsidios entregados a habitantes de hogares en situación de pobreza y en zonas de alto riesgo o que pertenezca un integrante a un grupo vulnerable	Sin datos
SEDATU/CONAVI (Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda "o" Programa de Acceso al Financiamiento para Soluciones Habitacionales)	Federal	Número de subsidios entregados a la población de bajos ingresos que tiene acceso a una solución habitacional	Sin datos

(6)			
SEDESOL/FONHAPO (Programa de Ahorro y Subsidio para la Vivienda Tu Casa) (7)	Federal	Número de subsidios entregados a familias en situación de pobreza patrimonial	
DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN (Programa Coinversión Social Para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales-CONVIVE 2014) (8)	Local	Número de apoyos económicos entregados a habitantes de escasos recursos	
DELEGACIÓN GUSTAVO A. MADERO (Programa Social "Hagamos Unidad)(9)	Local	Número de apoyos económicos entregados a los habitantes de las viviendas que lo requiera	
Instituto de Vivienda: Reglas de Operación	Local		
	*Atención a sujetos prioritarios de crédito	Número de personas catalogadas como sujetos prioritarios de crédito que han recibido un crédito al mes/Número total de créditos otorgados	2015: 5,929 (81.93%)  2016: 80.19 (anual) 2017: 20,8008(anual)
	*Atención a familias con ingresos de hasta 5VSMD	Número de familias con ingresos de hasta 5VSMD que han recibido un crédito/ Número de familias con ingresos hasta por 5VSMD con necesidad de vivienda	2015: 6,404 (88.49%)  2016: 19 % (anual) 2017: 54.45% (anual)

Fuente: Matriz de Indicadores del Programa Social

#### *Causas que originan el problema social y efectos producidos por el problema social*

De acuerdo a las Reglas de Operación y Políticas de Administración Crediticia y Financiera, que son el marco legal de operación del Instituto de Vivienda, hoy en día la vivienda en la Ciudad de México, es una necesidad básica no satisfecha para amplios sectores de la población; prevalece un creciente déficit y además, las condiciones de vivienda de algunos sectores se deterioran, en especial, las de aquellos en condiciones de pobreza o vulnerabilidad, que habitan en situación de riesgo, que no pueden comprobar un ingreso y que no cuentan con posibilidad de acceder a ningún tipo de financiamiento o apoyo para resolver sus necesidades habitacionales. En estos sectores se acumula el mayor requerimiento de acciones habitacionales, y la satisfacción a esta demanda es el reto que enfrenta la actual administración.

Las causas que originan esta situación, tienen que ver con cuestiones estructurales de la actual condición económica del país, en primer lugar son los recursos insuficientes que percibe la población, y que generan una situación de subempleo y desempleo; el costo del suelo que lo hace caro e inaccesible lo que origina que la gente se desplace hacia lugares con insuficiente estructura urbana; por otra parte la vulnerabilidad de la población por edad, por capacidades diferentes, por su origen étnico, por ser madres y padres solteros con dependientes económicos también es una causa de esta situación planteada, el que no sea sujeta de algún tipo de financiamientos y/o apoyos de tipo habitacional; por último la dinámica poblacional es una causa importante del problema del déficit habitacional, pues es mayor los cambios que se están ocurriendo en estas nuevas formas de composición social, que las políticas públicas que atiendan las nuevas necesidades de apoyos habitacionales.

En cuanto a los efectos que se generan, por lo antes descrito es que en primer lugar existe nula capacidad de respuesta para el pago de un financiamiento al no cumplir con el perfil para ser sujetos de créditos por su condición de vulnerabilidad y/o sus escasos recursos económicos, por lo que la oferta de vivienda de interés social se vuelve exigua; se generan asentamientos irregulares en zonas marginadas, periféricas y/o de riesgo, con procesos de autoconstrucción deficientes,

condiciones insalubres de las viviendas, y hacinamiento; generándose un rezago habitacional para este sector de la población.

A través del programa de Mejoramiento de Vivienda, mediante las ayudas de beneficio social, se atiende de manera prioritaria al segmento de la población que requiere, incluso de estos subsidios gubernamentales, en razón de que su ingreso es menor al tope de 5vsm, y de forma complementaria con los recursos del capítulo 4000 del presupuesto de egresos, se atienden sus necesidades de apoyo.

Elementos RO	Valoración 2015	Valoración 2016	Valoración 2017	Justificación
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se identificó el problema desde el objetivo general planteado
Datos Estadísticos del problema social atendido	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se ubicó a la población potencial susceptible de padecer el problema
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Los datos estadísticos aportados permiten ubicar el porcentaje de población en el que el INVI debe de tener una cobertura
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se ubicó a las 16 delegaciones políticas de la actual Ciudad de México como las susceptibles de padecer este problema
Descripción de las causas del problema	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se identificó como la causa principal los bajos ingresos, también por ser población con discapacidad, familias monoparentales, adultos mayores, indígenas y habitantes de vivienda en riesgo.
Descripción de los efectos del problema	No se incluyó	Parcial	No se incluyó	Se visualiza en el árbol del problema.
Línea base	Parcial	Parcial	Parcial	Se estableció las metas físicas, y la posible población beneficiaria de las ayudas de beneficio social

Valoración: Satisfactorio, parcial, no satisfactorio, no se incluyó.

### III.3. Análisis del marco Lógico del Programa Social

#### III.3.1. Árbol del Problema



\* Según el artículo 4 del Capítulo I Disposiciones Generales, de la Ley de Vivienda del Distrito Federal, la población vulnerable es aquella constituida por los adultos mayores y personas discapacitadas, jefas de hogar, madres solteras, población indígena, población con empleo temporal y/o informal de bajos recursos económicos.

### III.3.2. Árbol de Objetivos



### III.3.3.Árbol de Acciones



### III.3.4.Resumen Narrativo

Nivel	Objetivo
<b>Fin</b>	Contribuir a mejorar las condiciones de vida y de salud de la población vulnerable en la Ciudad de México a través de apoyos habitacionales.
<b>Propósito</b>	La población en situación de pobreza y de vulnerabilidad ha logrado tener una vivienda mejorada
<b>Componentes</b>	Ayudas de beneficio social para personas en condiciones de vulnerabilidad para que puedan obtener de forma complementaria aspectos de sustentabilidad en sus viviendas terminadas.
<b>Actividades</b>	Criterio de otorgamiento: mediante el estudio socioeconómico se aprueban los apoyos de sustentabilidad.

### III.3.5.Matriz de Indicadores del Programa Social

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a mejorar las condiciones de vida de la población en condiciones de pobreza otorgando créditos de mejoramiento de vivienda	Número de apoyos crediticios para mejoramientos de vivienda	$[(\text{Número total de apoyos crediticios entregados en 2015} / \text{Número total de apoyos crediticios entregados en 2014}) - 1] * 100$	Eficacia	Tasa de variación	Informes anuales	Voluntad política que garantiza la permanencia del programa
Propósito	Población de	Porcentaje	(Número Total	Eficiencia	Porcentaje	Informes	Existen

	la Ciudad de México en condiciones de vulnerabilidad tienen acceso a un apoyo crediticio para mejorar su vivienda	de viviendas entregadas a población en condiciones de vulnerabilidad	de apoyos crediticios entregados en 2015/Número total de solicitudes recibidas en 2015)*100	ia	je	Anuales	condiciones socioeconómicas de empleo formal y salarial
Componentes	Ayudas de beneficio social entregadas en el periodo	Porcentaje de ayudas de beneficio social entregados por sustentabilidad	(Número total de apoyos crediticios para mejoramientos entregados en 2015/ Número de apoyos de beneficio social por sustentabilidad) *100	Calidad	Porcentaje	Informes Anuales	Problemas presupuestales
Actividades	Se selecciona a las personas susceptibles de acceder a las ayudas de beneficio social	Porcentaje de personas seleccionadas para recibir ayudas de beneficio social	Número total de personas que cumplen con el requisito de hasta 5vsmd/Número total de personas que no alcanzan a cubrir el requisito de hasta 5vsmd	Economía	Porcentaje	Informes Anuales	No se cumpla con los criterios de selección

### III.3.6.Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

Aspecto	Valoración				Propuesta de modificación
	MI 2015	MI 2016	MI 2017	Matriz de indicadores propuesta	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	Se está vinculando con los objetivos del fin en el resumen narrativo de esta evaluación 2016, al Programa General de Desarrollo y del Sectorial
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	Se establecen los criterios de selección para acceder a las ayudas de beneficio social
Los componentes son los necesarios	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	Se definen en el resumen narrativo en esta evaluación



y suficientes para lograr el propósito del programa.					2016 los componentes para lograr el propósito
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las Reglas se señala un objetivo general, en la evaluación 2016, se definen en el resumen narrativo
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográficamente o socialmente	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En ambos ejercicios se delimita en el diagnóstico, pero en la evaluación 2016, se definen en el resumen narrativo
El Propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	Se definen en el resumen narrativo en esta evaluación 2016 los componentes para lograr el propósito
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2015, no se definió un resumen narrativo; en la evaluación 2016 si se define
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2015, no se definió un resumen narrativo; en la evaluación 2016 si se define
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2015, no se definió un resumen narrativo; en la evaluación 2016 si se define
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2015, no se definió un resumen narrativo; en la evaluación 2016 si se define
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2015, no se definió un resumen narrativo; en la evaluación 2016 si se define

componentes implica el logro del propósito					
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2015, no se definió un resumen narrativo; en la evaluación 2016 si se define
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2015, no se definió un resumen narrativo; en la evaluación 2016 si se define

Valoración: Satisfactorio, Parcial, No satisfactorio y No se incluyó.

### III.3.7. Valoración del Diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (Lógica Horizontal)

Aspecto	Valoración				Propuesta de modificación
	MI 2015	MI 2016	MI 2017	Matriz de indicadores propuesta	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2105 no se realizó el resumen narrativo, en la evaluación 2016 si se realizó la propuesta de indicador del fin
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2105 no se realizó el resumen narrativo, en la evaluación 2016 si se realizó la propuesta de indicador del fin.
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2105 no se realizó el resumen narrativo, en la evaluación 2016 si se realizó la propuesta de indicador del fin.
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No se incluyó	En las RO2105 no se realizó el resumen narrativo, en la evaluación 2016 si se realizó la propuesta de indicador del fin.

Valoración: Satisfactorio, Parcial, No satisfactorio y No se incluyó.

La siguiente valoración deberá realizarse por cada indicador, tanto de la Matriz de indicadores presentada en las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 como de la Matriz de Indicadores Propuesta en la presente evaluación. De acuerdo a los siguientes criterios de valoración (que en la casilla correspondiente deberán ser valorados con SI o NO):

- A. La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre.
- B. Existe coherencia dentro de los elementos (numerador y denominador) que conforman la fórmula de cálculo del indicador.
- C. La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido en ella.
- D. El indicador refleja un factor o variable central del logro del objetivo.
- E. Los medios de verificación planteados en el indicador son consistentes.
- F. El tipo de indicador está bien identificado (eficacia, eficiencia, calidad, economía).

Indicadores matriz 2015	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Número de créditos otorgados en el Programa	Si	Si	Si	No	Si	Si
Número de personas beneficiadas por los créditos otorgados en el Programa	Si	Si	Si	No	Si	Si
Atención a familias con ingresos de hasta 5VSMD	Si	Si	Si	No	Si	Si
Equidad de género	Si	Si	Si	No	Si	Si
UT'S de alta marginación atendidas	Si	Si	Si	No	Si	Si
UT'S de muy alta marginación atendidas	Si	Si	Si	No	Si	Si

Indicadores matriz 2016	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Número de créditos otorgados en el Programa	Si	Si	Si	No	Si	Si
Número de personas beneficiadas por los créditos otorgados en el Programa	Si	Si	Si	No	Si	Si
Atención a familias con ingresos de hasta 5VSMD	Si	Si	Si	No	Si	Si
Equidad de género	Si	Si	Si	No	Si	Si
UT'S de alta marginación atendidas	Si	Si	Si	No	Si	Si
UT'S de muy alta marginación atendidas	Si	Si	Si	No	Si	Si

Indicadores matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de modificación
	A	B	C	D	E	F	
Número de créditos	Si	Si	Si	No	Si	Si	

otorgados en el Programa							
Número de personas beneficiadas por los créditos otorgados en el Programa	Si	Si	Si	No	Si	Si	
Atención a familias con ingresos de hasta 5VSMD	Si	Si	Si	No	Si	Si	
Equidad de género	Si	Si	Si	No	Si	Si	
UT'S de alta marginación atendidas	Si	Si	Si	No	Si	Si	
UT'S de muy alta marginación atendidas	Si	Si	Si	No	Si	Si	

Indicadores matriz propuesta	Valoración del diseño						Propuesta de modificación
	A	B	C	D	E	F	
Número de viviendas entregadas en el programa	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Porcentaje de viviendas entregadas a población en condiciones de vulnerabilidad	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Porcentaje de ayudas de beneficio social entregadas por complementariedad	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Porcentaje de ayudas de beneficio social entregadas por sustentabilidad	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Porcentaje de personas seleccionadas para recibir ayudas de beneficio social	Si	Si	Si	Si	Si	Si	

### III.3.8. Análisis de los Involucrados

El Análisis de Involucrados es una herramienta de la gerencia social que permite entre otras cosas definir para cada involucrado, suposición, fuerza e intensidad frente al proyecto.

Agente Participante	Descripción	Intereses	¿Cómo es percibido el problema?	Poder de Influencia y mandato	Obstáculos a vencer (oportunidades)
Solicitante	Ciudadanos residentes en el D.F, con ingresos inferiores a 8vsmnd.	Acceder a Créditos para Vivienda.	Existe acceso limitado a créditos por parte de otras instituciones financieras.	Bajo	La gestión, incumplimiento de requisitos.
Acreditado	Persona beneficiada con un crédito.	Acceso a créditos para mejoramiento de vivienda.	El tiempo de respuesta.	Bajo	El incumplimiento de pagos
Organización Social	Gestores y Representantes.	Gestión y representación de solicitantes de ayudas.	Falta de conocimiento de la gente para gestionar las ayudas.	Muy Alto	Corrupción, discrecionalidad en el manejo de los recursos.
Asesores Técnicos	Asesoría en el diseño de proyecto.	Por normatividad es una obligatoriedad contar con un asesor.	Falta de actualización y poco conocimiento de las normas.	Medio	Falta de continuidad en el seguimiento.
Personal Operativo	Equipo de trabajo que opera el programa	Eficientar la gestión de las ayudas.	Desconocimiento de las Reglas de Operación.	Alto	Falta de capacitación
Órganos Supremos	Consejo Directivo, Comité de Financiamiento, Sría. de Finanzas, Secretaría de Desarrollo Social, SEDUVI, Contraloría	Donde se definen las modificaciones a las Reglas de Operación, aprobación de créditos, subsidios, lineamientos para evaluaciones y reglas de operación, aplicación de fondos de ayuda social.	Poco personal, bajo presupuesto para atender a la población.	Alto	Presupuesto bajo.
FIDERE	Órgano de recuperación de créditos.	Cobranza al 100%	Falta de pagos, acreditados incumplidos.	Medio	Falta de recuperación
Asamblea Legislativa del Distrito Federal	Órgano Legislativo en el Distrito Federal.	Aprueba el presupuesto establecido en el POA.	Inequidad en la asignación del presupuesto.	Muy Alto	Designación insatisfactoria del presupuesto.
Gobierno de la Ciudad de México	Diseña e instrumenta las políticas públicas.	Mejorar las condiciones de vida de la población	Políticas Insuficientes	Muy alto	Normatividad sin actualizar.

### III.4.Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo General	Población Objetivo	Bienes o Servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Mejora tu Casa ( <a href="http://www.mejoresempresasmexicanas.com/blog/?p=2241">http://www.mejoresempresasmexicanas.com/blog/?p=2241</a> )	INFONAVIT	Contribuir a mejorar el hogar y la calidad de vida; ofreciendo a los derechohabientes una nueva opción de crédito para realizar mejoras menores que no afecten estructuralmente la vivienda tales como: acabados, cambios de pintura y/o decoración, cambio de alfombras, pisos, baños, cocina, boiler, impermeabilizar, calentadores solares.	Derechohabiente	Una tarjeta con el fondo asignado que hará efectivo en las tiendas de materiales registradas ante el INFONAVIT.	Coincidencia	El área de enfoque del programa federal coincide con la del programa evaluado (el mejoramiento). Ambos programas otorgan ayudas de beneficio social complementariamente al crédito
Mejoravit-Remodelación ( <a href="http://www.libresindicadas.com/credito-mejoravit">http://www.libresindicadas.com/credito-mejoravit</a> )	INFONAVIT	Otorgar crédito a los derechohabientes, con una relación laboral vigente, para efectuar alguna remodelación a su patrimonio.	Derechohabiente	Una tarjeta con el fondo asignado que hará efectivo en las tiendas de materiales registradas ante el INFONAVIT.	Coincidencia	El área de enfoque del programa federal coincide con la del programa evaluado (el mejoramiento). Ambos programas otorgan ayudas de beneficio social complementariamente al crédito.
eMejoravit-Ampliación ( <a href="http://www.libresindicadas.com/credito-mejoravit">http://www.libresindicadas.com/credito-mejoravit</a> )	INFONAVIT	Otorgar crédito a los derechohabientes, con una relación laboral vigente, para efectuar alguna	Derechohabiente	Una tarjeta con el fondo asignado que hará efectivo en las tiendas de materiales registradas ante el Infonavit.	Coincidencia	El área de enfoque del programa federal coincide con la del programa evaluado (el mejoramiento). Ambos programas otorgan ayudas de beneficio social complementariamente

		ampliación a su patrimonio.				e al crédito
Programa de Vivienda Digna 2016 ( <a href="http://www.fonhapo.gob.mx/2013/programas/vivienda-digna.html">http://www.fonhapo.gob.mx/2013/programas/vivienda-digna.html</a> <a href="http://www.libresindeudas.com/credito-mejoravit">http://www.libresindeudas.com/credito-mejoravit</a> )	SEDA TU/FO NHAP O	Busca mejorar la calidad de vida de los hogares mexicanos en situación de pobreza con ingresos por abajo de la línea de bienestar y con carencia por calidad y espacios de la vivienda.	Hogares mexicanos en localidades urbanas y rurales que estén en situación de pobreza con ingresos por abajo de la línea de bienestar y con carencias en calidad y espacios de la vivienda, con especial atención a los que se encuentran en zonas de alto riesgo o que alguno de sus integrantes pertenezca a grupos vulnerables.	Subsidios para acciones de mejoramiento y ampliación de vivienda existente y fomento para la adquisición de vivienda nueva, haciendo especial referencia a los subsidio de vivienda en los municipios atendidos por la Cruzada Nacional contra el Hambre.	Complementariedad	Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa federal otorga ayudas de beneficio social complementariament e al crédito.
Programa de Vivienda Rural ( <a href="http://www.fonhapo.gob.mx/2013/programas/vivienda-rural.htm">http://www.fonhapo.gob.mx/2013/programas/vivienda-rural.htm</a> )	SEDA TU/FO NHAP O	Su propósito es contribuir a elevar la calidad de vida de las familias rurales a través del otorgamiento de subsidios federales para la ampliación o mejoramiento de su vivienda. Los hogares beneficiados	Hogares mexicanos en localidades de hasta 2,500 habitantes que estén en situación de pobreza con ingresos por abajo de la línea de bienestar mínimo y	Apoyo económicos que se otorgan a las familias rurales en situación de pobreza patrimonial, para la edificación, ampliación o mejoramiento de su vivienda.	Complementariedad	Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa federal otorga subsidios y el programa evaluado otorga ayudas de beneficio social complementariament e al crédito.

		son aquellos con ingresos por abajo de la línea de bienestar mínimo y con carencia por calidad y espacios de la vivienda, que habitan en localidades rurales, hasta 2,500 habitantes, de alta y muy alta marginación.	con carencia por calidad y espacios de la vivienda, con especial atención a los que se encuentran en zonas de alto riesgo o que alguno de sus integrantes pertenezca a grupos vulnerables.			
Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda "o" Programa de Acceso al Financiamiento para Soluciones Habitacionales ( <a href="http://www.portaltransparencia.gob.mx/pot/programaSubsidio/consultarProgramaSubsidio.do?method=edit&amp;idSubsidios=1000&amp;_idDependencia=20120">http://www.portaltransparencia.gob.mx/pot/programaSubsidio/consultarProgramaSubsidio.do?method=edit&amp;idSubsidios=1000&amp;_idDependencia=20120</a> )	SEDA TU/CO NAVI	El programa funciona mediante el otorgamiento de un subsidio, a que la población de bajos ingresos con necesidades de vivienda tenga acceso a una solución habitacional. El subsidio que otorga, se aplica a cuatro tipos de modalidades: adquisición de vivienda nueva o usada, ampliación o mejoramiento de vivienda, adquisición de lote con servicios y, autoproducción de vivienda. El programa está dirigido a hogares cuyo ingreso per cápita es	Población de bajos ingresos con necesidades de vivienda, que tienen capacidad de obtener un financiamiento y que pueden aportar un ahorro previo. Población derechohabiente de FOVISSS TE e INFONAVIT con ingreso individual de hasta dos puntos seis (2.6) SMGVM. Población no derechohabiente de FOVISSS	Subsidios federales que se aplicarán en forma directa para las siguientes modalidades de solución habitacional: Adquisición de vivienda, Ampliación y/o mejoramiento de vivienda, Adquisición de lote con servicios, Autoproducción de vivienda urbana y rural.	Complementariedad	Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa federal otorga subsidios y el programa evaluado otorga ayudas de beneficio social complementariamente al crédito.

		menor o igual a la línea de pobreza urbana establecida por el CONEVAL. Para que estos hogares tengan acceso al subsidio, requieren de manera conjunta del financiamiento o por parte de alguna entidad ejecutora y de la aportación del beneficiario.	TE e INFONAVIT, así como adultos mayores con ingreso individual de hasta cinco (5) SMGVM. Los miembros de las Fuerzas Armadas, Secretaría de Seguridad Pública Federal y equivalentes a nivel estatal y municipal con ingreso individual de hasta cinco (5) SMGVM.			
Programa de Ahorro y Subsidio para la Vivienda Tu Casa ( <a href="http://www.2006-2012.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/FONH APO_Ahorro_Subsidio_y_Credito_para_la_Vivienda_Tu_casa">http://www.2006-2012.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/FONH APO_Ahorro_Subsidio_y_Credito_para_la_Vivienda_Tu casa</a> )	SEDESOL/FO NHAPO	Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población en situación de pobreza patrimonial.	Familias en situación de pobreza patrimonial con ingresos de hasta tres salarios mínimos.	Entrega de subsidios federales destinados a edificar, adquirir, ampliar o mejorar su vivienda.	Complementariedad	Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa federal otorga subsidios y el programa evaluado otorga ayudas de beneficio social complementariamente al crédito.
Programa Coinversión Social para la Rehabilitación de	Delegación Álvaro Obregón	Apoyar con recursos económicos mediante obra de rehabilitación,	Unidades habitacionales de 45,000 habitantes de escasos	Recursos para la ejecución de proyectos de mejoramiento y rehabilitación.	Complementariedad	Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa local

<p>Unidades Habitacionales "CONVIVE 2014" (<a href="http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delegaciones/alvaro-obregon/Evaluacion%20DF%20CONVIVE%202014.pdf">http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delegaciones/alvaro-obregon/Evaluacion%20DF%20CONVIVE%202014.pdf</a>)</p>		<p>para el mejoramiento y la imagen de los servicios generales, a las Unidades Habitacionales de 45,000 habitantes de escasos recursos.</p>	<p>recursos</p>			<p>otorga recursos económicos y el programa evaluado otorga ayudas de beneficio social complementariamente al crédito.</p>
<p>Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para Vivienda "o" Programa de Acceso al Financiamiento para Soluciones Habitacionales (<a href="http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delegaciones/azcapotzalco/Evaluacion%20Internas%20Unidades%20Habitacionales%202014.pdf">http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delegaciones/azcapotzalco/Evaluacion%20Internas%20Unidades%20Habitacionales%202014.pdf</a>)</p>	<p>Delegación Azcapotzalco</p>	<p>Contribuir a que los habitantes de las unidades habitacionales ejerzan su derecho a la vivienda digna, mediante la organización condominal y el apoyo para dar mantenimiento a áreas comunes.</p>	<p>Unidades habitacionales</p>	<p>Cubetas de pintura e impermeabilizante para 25 unidades habitacionales Asesoría para la conformación de consejos de administración en las unidades habitacionales.</p>	<p>Complementariedad</p>	<p>Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa local otorga recursos en especie y el programa evaluado otorga ayudas de beneficio social complementariamente al crédito.</p>
<p>Programa de Ayuda a Vivienda Precaria</p>	<p>Delegación Azcapotzalco</p>	<p>Garantizar el derecho a las condiciones necesarias</p>	<p>Personas en pobreza extrema que</p>	<p>Entrega única de material para construcción y</p>	<p>Complementariedad</p>	<p>Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos</p>

<a href="http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delegaciones/azcapotzalco/Evaluacion%20Internacional%20Unidades%20Habitacionales%202014.pdf">http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delegaciones/azcapotzalco/Evaluacion%20Internacional%20Unidades%20Habitacionales%202014.pdf</a>		mínimas de una vivienda digna a familias de escasos recursos que habiten una vivienda precaria.	habitan viviendas precarias	tinacos para almacenar agua potable.		ingresos, sin embargo el programa local otorga recursos en especie y el programa evaluado otorga ayudas de beneficio social complementariament e al crédito.
Programa MejorGA Mdo tu Casa <a href="http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delegaciones/gam/6.%20MejorGA Mdo%20tu %20Casa.pdf">http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delegaciones/gam/6.%20MejorGA Mdo%20tu %20Casa.pdf</a>	Delegación Gustavo A. Madero	Atender la demanda de la población maderense y fomentar la calidad de vida, contribuyendo al derecho a una vivienda digna.	Habitantes de las viviendas que residen en la Delegación Gustavo A. Madero que tengan necesidad de ser atendidos con algún beneficio del programa	Otorgamiento de materiales tales como láminas y polines, pintura y tinacos de PVC, baño y accesorios y material de construcción para losa.	Complementariedad	Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa local otorga recursos en especie y el programa evaluado otorga ayudas de beneficio social complementariament e al crédito.
Programa Social "Hagamos Unidad" 2014 <a href="http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delegaciones/gam/8.%20HaGAMos %20Unidad.pdf">http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delegaciones/gam/8.%20HaGAMos %20Unidad.pdf</a>	Delegación Gustavo A. Madero	Coadyuvar junto con los condóminos, a mejorar las áreas comunes, instalaciones eléctricas y o sanitaria de las Unidades Habitacionales de interés social a través de una ayuda económica.	Todas las viviendas de la delegación Gustavo A. Madero que tengan necesidad de ser atendidos con algún beneficio del programa.	Apoyo económico	Complementariedad	Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa local otorga recursos económicos y el programa evaluado otorga ayudas de beneficio social complementariament e al crédito.
Programa Social "Ayuda a la Vivienda Precaria en las Colonias de Bajos	Delegación Miguel Hidalgo	Mejorar la calidad de las familias de bajos recursos que vivan en vecindades o viviendas precarias, mediante la	Población altamente marginada	Donación de tinacos a los habitantes que no cuentan con ellos o necesitan cambiarlos por sus tinacos de asbesto.	Complementariedad	Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa local otorga recursos en especie y el programa evaluado

<p>Ingresos" (http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delaciones/miguel_hidalgo/EVALUACION%20INTEGRINA%20AYUDA%20VIVIENDA%20PRECARIA%202015.pdf)</p>		<p>dotación de tinacos a aquellas que presenten deterioro en los elementos de abastecimiento de agua potable.</p>				<p>otorga ayudas de beneficio social complementariament e al crédito.</p>
<p>Programa Social "Mejorand o Tu Casa- Apoyo a la Vivienda en Alto Riesgo" (http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/delaciones/miguel_hidalgo/EVALUACION%20INTEGRINA%20MEJORA NDO%20TU%20CASA%202015.pdf)</p>	<p>Delegación Miguel Hidalgo</p>	<p>Mejorar las condiciones físicas de las viviendas en estado precario, alto riesgo y vulnerable en la Delegación Miguel Hidalgo.</p>	<p>Hogares de alto riesgo, precario y vulnerable</p>	<p>Donación de materiales de techumbre, pintura e impermeabiliz ante para los hogares de esta Dependencia que se encontraron en estado precario, alto riesgo y vulnerable.</p>	<p>Complementariedad</p>	<p>Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa local otorga recursos en especie y el programa evaluado otorga ayudas de beneficio social complementariament e al crédito.</p>
<p>Programa de Implementación de Calentadores Solares para Fomentar el Cambio de Hábitos de Consumo</p>	<p>Delegación Tlalpan</p>	<p>Impulsar acciones que atiendan satisfactoriam ente las necesidades de vivienda de la población de bajos ingresos de capital, brindando las oportunidades</p>	<p>Familias en viviendas de interés social en situación de vulnerabilidad</p>	<p>Entrega de calentadores sociales a familias tlalpenses con viviendas de interés social</p>	<p>Complementariedad</p>	<p>Ambos Programas atienden prioritariamente a personas de bajos ingresos, sin embargo el programa local otorga recursos en especie y el programa evaluado otorga ayudas de beneficio social complementariament</p>

que Generan los Efectos del Cambio Climático ( <a href="http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/tegaciones/tlalpan/8.%20Evaluacion%20Calentadores%20solares.pdf">http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/2015/evaluaciones/tegaciones/tlalpan/8.%20Evaluacion%20Calentadores%20solares.pdf</a> )		económicas y sociales para su adquisición, haciendo énfasis en los atributos del derecho a una vivienda adecuada y digna compatible con el medio ambiente.				e al crédito.
--	--	--	--	--	--	---------------

### III.5. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX

Como se ha señalado, los programas de vivienda del Instituto de Vivienda, tienen como objetivo principal que los sectores de población de la Ciudad de México, por su condición de vulnerabilidad económica, social, física y por algún tipo de riesgo estructural o de índole natural, gocen del derecho a un nivel de vida adecuado y digno, a través del acceso a un bien básico como es el de la vivienda, se promueve los derechos económicos y sociales de la población, pues se busca que estos sectores alcancen la satisfacción de una de las necesidades básicas de todo ser humano. Para tal fin ofrece opciones a los diversos sectores sociales que afrontan problemas habitacionales principalmente aquellos dirigidos a la atención prioritaria a grupos en condiciones de pobreza, vulnerables o que habiten en situación de riesgo; mediante un mecanismo financiero en condiciones favorables, se hace uso de los recursos pertenecientes al capítulo 4000 del presupuesto de egresos del Gobierno de la Ciudad; estos recursos, conforme lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social están sujetos a evaluaciones internas y externas.

Los programas de vivienda del Instituto de Vivienda, tienen un marco legal de operación que son las Reglas de Operación y Políticas de Administración Crediticia y Financiera, en el se establecen las Políticas Generales que permiten articular y armonizar los programas de vivienda a las políticas de desarrollo de la ciudad, particularmente a las estrategias de desarrollo social, desarrollo urbano y ambiental del Distrito Federal, y garantizar una eficaz y adecuada administración crediticia y financiera en congruencia con las políticas que se establecen a continuación. Lo anterior con el fin de contribuir en forma progresiva a la realización del derecho humano a la vivienda, reconocido en el Artículo 4º constitucional; derecho que precisan la Ley de Vivienda del Distrito Federal y las leyes de la materia, por lo que su visión es de mediano y largo plazo, pues sus objetivos están en congruencia con la políticas habitacional del Programa General de Desarrollo del actual Gobierno de la Ciudad de México.

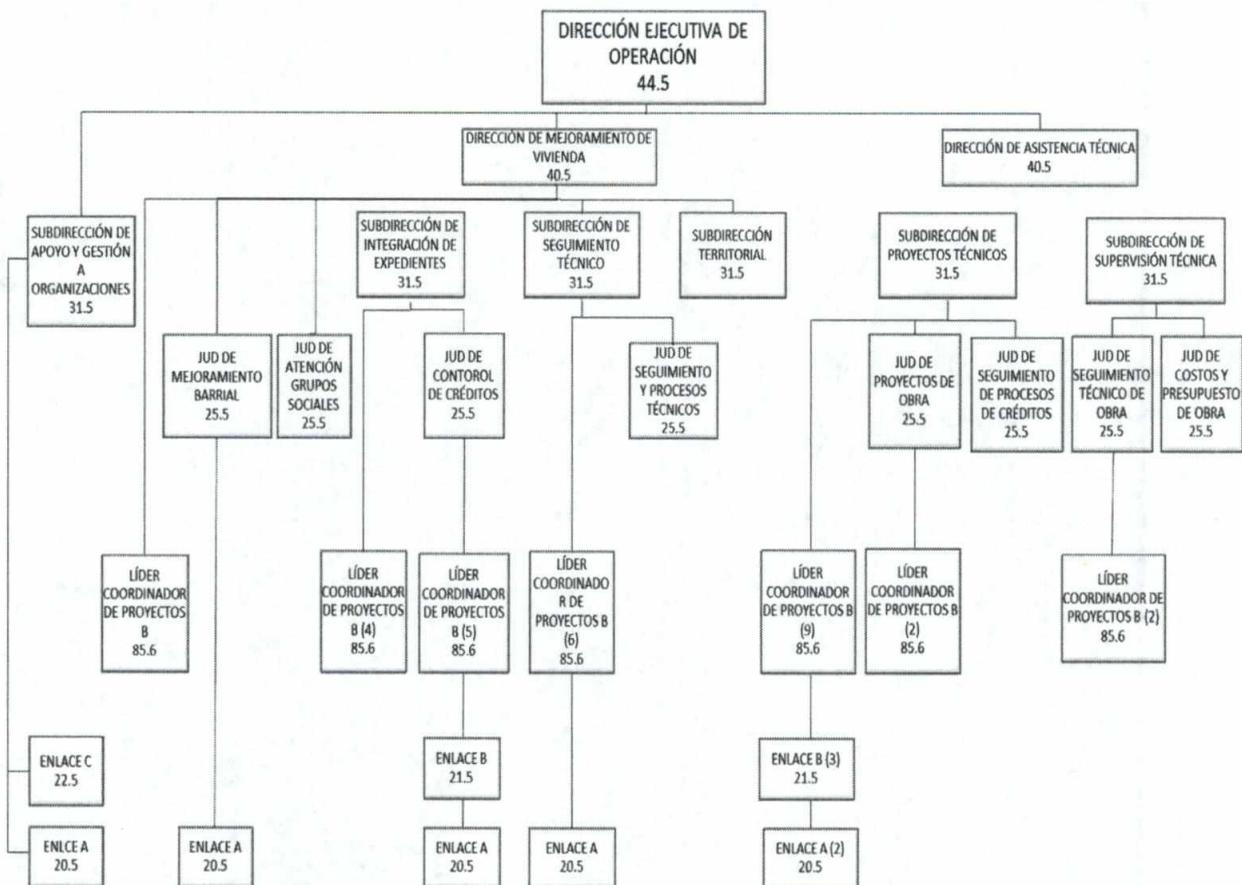
Programa social	Acción social
Promueven el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.	Actividades programadas como sucesos importantes de índole social, académica, artística, deportiva, cultural, o de otra naturaleza que contribuyen al desarrollo social de la población.
Se dividen en: programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos.	Son por naturaleza casuísticas, de corto plazo y en algunos casos contingentes y no previsibles.
Procuran atenuar, combatir y en lo posible resolver problemas de naturaleza estructural que determinan condiciones de vida y de bienestar precarios en los hogares e individuos que los padecen.	La necesidad de contar con respuestas flexibles y ágiles ante eventos inesperados de orden natural o social, justifica la pertinencia de acciones sociales específicas que, sin embargo, no deberán realizarse sobre la base de

	la discreción absoluta y sin mecanismos idóneos de transparencia y rendición de cuentas.
Resultado de un diseño explícito fincado en líneas de base, reglas de operación, lineamientos generales para su operación, identificación de una población objetivo y prospectiva de resultados esperados.	Constituyen actividades vinculadas a la realización de eventos, al pago de promotores, instructores o personal para operación de programas sociales, con cargo al capítulo 4000. Los que destinen recursos del capítulo 4000 para el pago de premios por concursos o certámenes; para el otorgamiento de becas o estímulos económicos a prestadores de servicio social o prácticas profesionales, y por lo tanto quedan sujetos a lo dispuesto en la Circular Uno y Uno Bis que emite la Oficialía Mayor.
Su visión es de corto, mediano y largo plazo.	Todos aquellas transferencias monetarias o en especie no permanente (única o dos veces por año) para atender problemáticas específicas, ya sea para atender contingencias y emergencias, para solventar una necesidad concreta y; por tanto, no contribuyan de manera significativa a la materialización directa de algún derecho social.

#### IV. EVALUACIÓN DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL 2016-2018

##### IV.1 Estructura Operativa del Programa Social 2016-2018

Organigrama de la Dirección Ejecutiva de Promoción y Fomento de Programas de Vivienda:



Fuente: Manual Administrativo vigente 7/2011.

#### IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño (Elaboración de Matriz)

Grado de cumplimiento (satisfactorio, parcial, no satisfactorio) a lo establecido en las Reglas de Operación 2015-2017

Apartado	Reglas de operación 2015	Reglas de operación 2016	Reglas de operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	Se señalaron los antecedentes del programa, su alineación programática, el diagnóstico respectivo, el árbol de problemas y el árbol de objetivos	Se señalaron los antecedentes del programa, su alineación programática, el diagnóstico respectivo, el árbol de problemas y el árbol de objetivos	Se señalaron los antecedentes del programa, su alineación programática, el diagnóstico respectivo, el árbol de problemas y el árbol de objetivos	Congruente con lo establecido en las RO2015,2016 y 2017	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las ROP2015,2016 y 2017
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	La Dirección Ejecutiva de Operación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda	La Dirección Ejecutiva de Operación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda	La Dirección Ejecutiva de Operación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda	En la práctica estas direcciones han sido las responsables directas de operar el programa	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las ROP AFC y ROP2015,2016 y 2017
II. Objetivos y Alcances	Objetivo: atender problemas de hacinamiento, desdoblamiento familiar, vivienda precaria, deteriorada, en riesgo o provisional de la población vulnerable de la Ciudad de México (por bajos recursos económicos y en riesgo).	Objetivo: atender problemas de hacinamiento, desdoblamiento o familiar, vivienda precaria, deteriorada, en riesgo o provisional de la población vulnerable de la Ciudad de México (por bajos recursos económicos y en riesgo).	Objetivo: atender problemas de hacinamiento, desdoblamiento familiar, vivienda precaria, deteriorada, en riesgo o provisional de la población vulnerable de la Ciudad de México (por bajos recursos económicos y en riesgo).	Las ayudas se otorgan de forma complementaria a la inversión recuperable y tienen por objeto que todo beneficiario del programa de vivienda pueda ejercer su derechos a la vivienda.	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las ROP AFC y ROP2015,2016 y 2017
III. Metas Físicas	Se establecieron 2,493 ayudas en promedio para sustentabilidad	Se establecieron 2,266 ayudas en promedio para sustentabilidad	Se establecieron 2.442 ayudas en promedio para sustentabilidad	En la práctica se canalizan las ayudas de beneficio social a los beneficiarios de un crédito	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las ROP2015,2016 y 2017 y el Programa Anual de Trabajo.

IV. Programación Presupuestal	Se realizó una programación presupuestal de \$49,855,148.00 para un total de 2,493 ayudas de beneficio social.	Se realizó una programación presupuestal de \$49,855,148.00 para un total de 2,266 ayudas de beneficio social.	Se realizó una programación presupuestal de \$48,852,027.00 para un total de 2,442 ayudas de beneficio social.	En la práctica se canalizan las ayudas de beneficio social a los beneficiarios de un crédito	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las ROP2015,2016 y 2017 y el Programa Anual de Trabajo.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Los requisitos para ser beneficiario de los programas de vivienda fundamentalmente son que sean mayores de 18 años, que vivan en la Ciudad de México, no ser propietarios de vivienda, y que su ingreso no rebase los 5 vsmm. Para tener acceso a las ayudas de beneficio social en forma complementaria a la inversión recuperable, deberán de ser sujetos prioritarios de crédito y que por capacidad de pago no cumplan con el requisito de los 5 vsmm.	Los requisitos para ser beneficiario de los programas de vivienda fundamentalmente son que sean mayores de 18 años, que vivan en la Ciudad de México, no ser propietarios de vivienda, y que su ingreso no rebase los 5 vsmm. Para tener acceso a las ayudas de beneficio social en forma complementaria a la inversión recuperable, deberán de ser sujetos prioritarios de crédito y que por capacidad de pago no cumplan con el requisito de los 5 vsmm.	Los requisitos para ser beneficiario de los programas de vivienda fundamentalmente son que sean mayores de 18 años, que vivan en la Ciudad de México, no ser propietarios de vivienda, y que su ingreso no rebase los 5 vsmm. Para tener acceso a las ayudas de beneficio social en forma complementaria a la inversión recuperable, deberán de ser sujetos prioritarios de crédito y que por capacidad de pago no cumplan con el requisito de los 5 vsmm.	En la práctica las ABS aplican complementariamente para aquellos beneficiarios que no cuentan con la capacidad suficiente de pago; por línea de financiamiento, es decir, que coadyuvan a cubrir los gastos necesarios y que estén por encima de los techos financieros.	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las RO2015, 2016 y 2017 y las ROYPAFC.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Una vez que el beneficiario ha firmado el contrato de apertura de crédito, el asesor técnico designado elabora el proyecto arquitectónico	Una vez que el beneficiario ha firmado el contrato de apertura de crédito, el asesor técnico designado elabora el proyecto arquitectónico	Una vez que el beneficiario ha firmado el contrato de apertura de crédito, el asesor técnico designado elabora el proyecto arquitectónico	Los procedimientos de Instrumentación se encuentran establecidos en las ROYPAFC.	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las RO2015, RO2016y 30 y las ROYPAFC.

VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Las RO2015 señalan que se podrán presentar quejas e inconformidades por escrito, en la página web o directamente en las instalaciones de la contraloría interna.	Las RO2016 señalan que se podrán presentar quejas e inconformidades por escrito, en la página web o directamente en las instalaciones de la contraloría interna.	Las RO2017 señalan que se podrán presentar quejas e inconformidades por escrito, en la página web o directamente en las instalaciones de la contraloría interna.	En la práctica se utilizan los tres procedimientos por la parte quejosa.	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las RO2006.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	En las RO2015 se señala que los mecanismos de exigibilidad pueden ser consultados en la página de internet <a href="http://www.invi.cdmx.gob.mx">www.invi.cdmx.gob.mx</a> ,	En las RO2016 se señala que los mecanismos de exigibilidad pueden ser consultados en la página de internet <a href="http://www.invi.cdmx.gob.mx">www.invi.cdmx.gob.mx</a> ,	En las RO2017 se señala que los mecanismos de exigibilidad pueden ser consultados en la página de internet <a href="http://www.invi.cdmx.gob.mx">www.invi.cdmx.gob.mx</a> ,	En la práctica el mecanismo es presentar un escrito ante el Director General o la Contraloría Interna.	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las RO2015, 2016 y 2017 y las ROyPAFC.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	La evaluación interna se realiza conforme a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, a través de un sistema de evaluación cualitativa y cuantitativa (indicadores).	La evaluación interna se realiza conforme a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, a través de un sistema de evaluación cualitativa y cuantitativa (indicadores).	La evaluación interna se realiza conforme a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, a través de un sistema de evaluación cualitativa y cuantitativa (indicadores).	En la práctica se han realizado las reuniones con las áreas responsables que permitan verificar que los programas se están llevando a cabo conforme a su diseño; para tal fin se han desarrollado indicadores que midan la eficiencia y eficacia de los mismos.	Satisfactorio	Se han publicado los indicadores trimestrales en la plataforma de Evalúa conforme a la matriz diseñada para tal fin.

IX. Formas de Participación Social	En las RO2015 se reconoce, facilita, estimula y regula la participación plural en la gestión plural garantizando la igualdad de oportunidades.	En las RO2016 se reconoce, facilita, estimula y regula la participación plural en la gestión plural garantizando la igualdad de oportunidades.	En las RO2017 se reconoce, facilita, estimula y regula la participación plural en la gestión plural garantizando la igualdad de oportunidades.	La participación se da por medio de los contralores ciudadanos que con derecho a voz y voto integran y toman decisiones a través de los órganos de gobierno y colegiados.	Satisfactorio	Se cumplió con lo establecido en las RO2015, 2016 y 2017 y las ROyPAFC
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	En las RO2015 se señala que el INVI continuará trabajando para consolidar esfuerzos con otros organismos principalmente de carácter federal a efecto de generar los medios que permitan desarrollar una amplia gama de opciones para afrontar el problema habitacional.	En las RO2016 se señala que el INVI continuará trabajando para consolidar esfuerzos con otros organismos principalmente de carácter federal a efecto de generar los medios que permitan desarrollar una amplia gama de opciones para afrontar el problema habitacional.	En las RO2017 se señala que el INVI continuará trabajando para consolidar esfuerzos con otros organismos principalmente de carácter federal a efecto de generar los medios que permitan desarrollar una amplia gama de opciones para afrontar el problema habitacional.	Actualmente se continúan los trabajos para la firma de convenios.	Satisfactorio	Continúan los acercamientos con las instituciones como CONAVI y CDI.

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

#### IV.3 Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social:

Respecto a los procesos de acceso al Programa Social de Mejoramiento de Vivienda, el Manual Administrativo del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, señala que de conformidad con las Reglas de Operación y Políticas de Administración Crediticia y Financiera, numeral 4.8., las Ayudas de Beneficio Social, son erogaciones que no se recuperan y que solo se aplican en los créditos que otorga el Instituto de Vivienda del Distrito Federal, pudiendo operar bajo las siguientes condiciones:

\*Por líneas de financiamiento: Para cubrir los gastos que conforme a lo establecido para las líneas de financiamiento, pueden ser soportados por ayudas de beneficio social, para la aplicación de diseños e instalación de equipos y mecanismos que permitan la disminución de emisiones de bióxido de carbono, el ahorro de energía y el ahorro y manejo adecuado del agua en la vivienda.

La aplicación de estas ayudas deberá de ser aprobada por el Comité de Financiamiento, otorgándose directamente a los interesados.

\*FASE I: Se publican los resultados por parte del Comité de Financiamiento, de las solicitudes aprobadas y no aprobadas.

\*FASE II: el solicitante acude al módulo para la firma del Convenio de Ejecución para el Programa de Mejoramiento de Vivienda en la línea de Financiamiento de Sustentabilidad y los lineamientos para el ejercicio del financiamiento.

\*Se firma convenio (contrato de prestación de servicios de asesoría técnica para sistemas de sustentabilidad) con asesor técnico, se elabora diseño de la mejora, estimado de costos de materiales y mano de obra.

\*FASE III: Ejercicio del crédito-entrega de recursos.

\*Se emite las constancias de inscripción, cita a los acreditados para firma de "Aviso de pago".

\*El asesor técnico realiza visita domiciliaria, para entregar bitácora de obra.

\*El beneficiario realiza la adquisición de materiales para su aplicación en la obra, contrata mano de obra

\*El asesor técnico da seguimiento semanal, y realiza un seguimiento de los gastos realizados asentándolos en la bitácora, enviando reportes quincenales al área de control.

\*FASE IV. Finiquito del ejercicio.

\*El asesor técnico elabora finiquito del ejercicio del recurso

#### IV.4. Equivalencia de los procesos con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social:

Principales funciones desempeñadas por adscripción en el periodo 2015-2017

Adscripción	Nivel de Adscripción		Sexo		Experiencia requerida	Funciones
	Estructura	Técnico operativo	Femenino	Masculino		
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	3	4	3	4	Atención a grupos sociales vulnerables	Planear, programar, dirigir, controlar y evaluar permanentemente las acciones derivadas de la autorización de financiamientos, el control y seguimiento de los procesos de obra, y ejercicio de recursos correspondientes al Programa de Mejoramiento de Vivienda, coordinando las actividades encomendadas a las unidades administrativas que ejecutan el mismo.
J.U.D de Atención a Grupos sociales	1	9	6	4		Atención al público, impartir pláticas informativas, difusión del programa, realizar entrevistas, llenar la solicitud de crédito, revisar documentos para integrar el expediente, realizar visita domiciliaria, elaborar reporte de la visita domiciliaria analizando la situación socioeconómica del solicitante del crédito del Programa de Mejoramiento de Vivienda.
J.U.D de Control de Créditos	1	3	2	2		Consolidar y revisar las bases de crédito, elaborar el cuadro síntesis de los casos que serán sometidos al Comité de Financiamiento, validar la información relacionada con créditos por aprobar, aprobados, ejercidos total o parcial y cancelados, incorporar información al SINTEV, revisar las corridas financieras para generar el alta en el sistema de recuperación, solicitar, gestionar y notificar las modificaciones de los créditos.

JUD de Mejoramiento Barrial	2	2	3	1	Analizar los indicadores de desempeño y el cumplimiento de metas e identificar áreas de oportunidades, elaborar metodologías necesarias para el Programa de Mejoramiento de Vivienda, participación en las actividades del Gobierno de la CDMX en materia de mejoramiento, imagen y rescate urbano, gestionar acciones de capacitación para el personal operativo, atender las actividades del espacio participativo del Programa de Derechos Humanos de la CDMX, coordinar la actualización del manual de gestión de calidad, proponer e implementar las adecuaciones operativas, organizar, procesar y proporcionar las herramientas necesarias para la implementación de los procedimientos, realizar la actualización y distribución de bases de datos, reportes analíticos e informes, apoyo en las evaluaciones internas y en la actualización del Manual Administrativo, atención al público vía electrónica, impartir cursos de capacitación.
JUD de Seguimiento y procesos técnicos	1	1	1	1	Evaluar a los candidatos para la plantilla de asesores técnicos externos del Programa de Mejoramiento de Vivienda, dar seguimiento a las actividades de los asesores técnicos, imprimir las constancias de inscripción, elaborar mecanismos para el registro, seguimiento y control de desempeño de los asesores técnicos.
Subdirección de Integración de Expedientes	5	14	11	8	Coordinar la recepción, clasificación y ubicación de los expedientes en el Archivo de Mejoramiento de Vivienda, concentrar las bases de datos de los documentos que integran los expedientes, atender los requerimientos de los documentos solicitados, localización física y traslado de las solicitudes de documentos o expedientes, colocar los documentos o expedientes en su ubicación geográfica.
Subdirección de Seguimiento Técnico	5	39	18	26	Supervisar la atención y recepción de solicitudes de crédito en las Mesas de Trámite, supervisar la integración de expedientes, visitas domiciliarias, dar visto bueno a las solicitudes de crédito, proporcionar las bases de crédito para presentar ante el Comité de Financiamiento o el H. Consejo Directivo, llevar a cabo las acciones necesarias para la impresión y firma de



Solicitud	El interesado (acreditado) acude a la mesa de trámite (módulo) a solicitar los requisitos para acceder a la línea de financiamiento para los sistemas de sustentabilidad.	1	Solo se obtiene la ABS cuando el acreditado o ha sido puntual en sus pagos										
Incorporación	Acude a plática informativa, llena la solicitud "Cedula de la Línea de Financiamiento para los sistemas de sustentabilidad del Programa de Mejoramiento de Vivienda" y entrega los requisitos adicionales.	2											Plática informativa
Obtención de bienes y/o servicios													
Entrega	Se entrega recursos.	7		Se entrega el recurso de sustentabilidad									
Incidencias													
Seguimiento y monitoreo	El asesor técnico da seguimiento semanal y realiza un seguimiento de los gastos realizados asentándolos en la bitácora enviando reportes quincenales al área de control.	8			Seguimiento semanal de monitoreo								
	Procesos identificados que no coinciden con el Modelo General:												



Se realiza visita domiciliaria por parte de un asesor técnico, a efecto de verificar las condiciones y características del inmueble a intervenir y propuesta de mejora, y se turna al área social.	3	SI	para la aplicación de diseños e instalación de equipos y mecanismos que permitan la disminución de emisiones de bióxido de carbono, el ahorro de energía y									
Se realiza el dictamen técnico y financiero y se turna para procedencia.	4	SI										
Se publican los resultados por un Comité de Financiamiento.	5	SI										
Se firma convenio.	6	SI										
Se entrega recursos.	7	SI										
El asesor técnico da seguimiento semanal y realiza un seguimiento de los gastos realizados asentándolos en la bitácora enviando reportes quincenales al área de control.	8	SI	manejo adecuado del agua en la vivienda.. Los solicitantes de estas ayudas son los acreditados del programa que estén al corriente en sus pagos del crédito inicial y reúnan avances en su obra.									

Fuente: Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

- A. Tiene un inicio, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el inicio del proceso, articulada a otro proceso.
- B. Tiene un fin, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el fin del proceso, articulado a otro proceso.
- C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado.
- D. El personal designado para el proceso es suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones.
- E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso.
- F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada.
- G. Los productos del procesos son los suficientes y adecuados
- H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente.
- I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes.
- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada.
- L: El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social

#### IV. 4.2. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

##### Matriz de Indicadores en RO2016

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
Propósito	Número de personas beneficiadas por los créditos otorgados en el Programa	Sumatoria total de los miembros de los hogares beneficiados por los créditos otorgados dentro del Programa	42,836.6	
Propósito	Atención a familias con ingresos de hasta 5vsmd	Número de familias con ingresos hasta por 5vsmd que han	69.39	

		recibido un crédito en el mes/Número de familias con ingresos hasta por 5vsmd con necesidad de vivienda		
Propósito	UT's de alta marginación atendidas	Número de UT's de alta marginación atendidas/ Número de UT's de muy alta marginación	24.58	
Propósito	UT's de muy alta marginación atendidas	Número de UT's de muy alta marginación atendidas/ Número de UT's de muy alta marginación	25.75	
Propósito	Número de mujeres beneficiadas por los créditos otorgados en el programa	Número de mujeres que han recibido un crédito al mes/ Número total de créditos otorgados	65.01	
Propósito	Número de mujeres madres solteras beneficiadas por los créditos otorgados en el Programa	Número de mujeres madres solteras que han recibido un crédito al mes/Número de mujeres que han recibido un crédito del Programa	8.38	
Componente	Número de créditos otorgados en el Programa	Número de créditos otorgados en el Programa	3642	
Componente	Equidad de género	Número de titulares mujeres/Número de créditos otorgados	3.095	

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

Matriz de Indicadores en RO2017

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2017	Externalidades
Fin	Número de apoyos crediticios para mejoramiento de vivienda	$(\text{Número total de apoyos crediticios entregados en 2017} / \text{Número total de apoyos crediticios entregados en 2016}) - 1 * 100$	6,120	
Propósito	Porcentaje de apoyos crediticios entregados a población en condiciones de vulnerabilidad	$(\text{Número total de apoyos crediticios entregados en 2017} / \text{Número total de solicitudes recibidas en 2016}) * 10$	57	
	Número de personas beneficiadas por los créditos otorgados en el programa	Sumatoria total de los miembros de los hogares beneficiados por los créditos otorgados dentro del Programa	20,808	
	Atención a familias con ingresos de hasta 5VSMD	Número de familias con ingresos hasta 5VSMD que han recibido un crédito en el mes/ Número de familias con ingresos hasta por 5VSMD con necesidad de vivienda	54.45	
	UT's de alta marginación atendidas	Número de UT's de muy alta marginación atendidas/Número de UT's de alta marginación	56.3	
	UT's de muy alta marginación atendidas	Número de mujeres que han recibido un crédito al mes/Número total de créditos otorgados	57.3	
	Número de mujeres benef. Por los créditos	Número de mujeres madres solteras que han recibido un crédito al mes/Número	12.9	

	otorgados en el Programa	de mujeres que han recibido un crédito del Programa		
Componentes	Porcentaje de ayudas de beneficio social entregados por sustentabilidad	(Número Total de apoyos crediticios para mejoramientos entregados en 2016/Número de apoyos de beneficio social por sustentabilidad)*100	10,393 cred. 2,206 sustentabilidad	En 2016
	Número de créditos otorgados en el Programa	Número de créditos otorgados dentro del Programa	6,120	En 2017
	Equidad de género	Número de titulares mujeres/Número de créditos otorgados	4825/6120	
Actividades	Porcentaje de personas seleccionadas para recibir ayudas de beneficio social	Número total de personas que cumplen con el requisito de hasta 5 vsd/Número total de personas que no alcanzan a cubrir el requisito de hasta 5vsm	97.1	

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 y 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

Aspecto del seguimiento y monitoreo del programa social 2016-2017	Valoración (si, parcial, no)		Justificación
	2016	2017	
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	SI	SI	Los indicadores se respondieron de acuerdo a lo planteado en la matriz de indicadores de las reglas de operación 2016-2017
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	SI	SI	La información requerida para el cálculo de los indicadores fue recolectada oportunamente
Se cuenta con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	SI	SI	Los procedimientos y la información generada facilitan el cálculo
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	SI	SI	Se tuvo participación de todas las áreas
Los indicadores diseñados en 2016 y 2017 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	SI	SI	Si, pero se requiere una mayor precisión en el diseño de los indicadores
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	SI	SI	Se arrojan datos relevantes para una continua mejora

Fuente: Elaboración propia. Con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017-2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

#### IV.4.3. Valoración General de la Operación del Programa Social

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016-2017	Valoración (sí, parcialmente, no)		Observaciones
	2016	2017	
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su adecuada operación.	Si	Si	
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación 2016	Si	Si	
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Si	Si	
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	Si	

La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Si	Si	
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Parcial	Parcial	Actividad complementaria a los procesos del modelo general
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	Si	
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	Si	
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	Si	
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Si	Si	
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	Si	
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	Si	
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	Si	
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	Si	

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

## V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

La técnica del análisis cualitativo, depende en específico del objetivo que se persigue, el proceso general de este tipo de análisis comienza por la recopilación selectiva de los datos, seguida de una reducción de los mismos atendiendo sus generalidades, su identificación en las transcripciones, clasificación, síntesis y agrupamiento en torno a las categorías especificadas, este proceso de codificación permitió asignar unidades de significado a los datos obtenidos a efecto de poder darles una interpretación:

Categorías	Aspectos a valorar	Reactivos propuestos línea base y panel	Interpretación
1. Expectativas	*Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas *Grado o ponderación antes de recibir el beneficio *Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo	*¿En qué medida cambió su condición de vida, el financiamiento que recibieron? *¿Qué tanto les afectaría si no existiera este financiamiento?	La población beneficiaria por el programa, señaló que definitivamente sus condiciones de vida cambiaron, sin la existencia del mismo estarían en una condición deterioro en sus viviendas
2. Imagen del Programa	*Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)	*¿Cómo califican la claridad de la información recibida respecto al programa?	Los entrevistados señalaron que la información de los programas es clara y precisa, la mayoría se enteró del programa por propaganda; el resto por que un vecino les comento de la existencia del

	<p>*Información acerca de la institución que otorga el apoyo</p> <p>*Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa).</p> <p>*Funcionamiento del programa</p> <p>*Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo</p> <p>*Conocimiento de los derechos y obligaciones.</p>	<p>*¿Sabían de la existencia del INVI antes de ingresar al programa?</p>	<p>mismo</p>
3. Cohesión Social	<p>*Cohesión familiar.</p> <p>*Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.</p> <p>*Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	<p>*¿Qué cambios trajo en la convivencia familiar el hecho de contar con casa propia?</p> <p>*¿Cómo fue el apoyo de sus familias en el proceso de solicitar y pagar el crédito?</p>	<p>Los entrevistados señalaron que la información de los programas es clara y precisa.</p>
4. Calidad de la Gestión	<p>*Tiempo de respuesta.</p> <p>*Asignación de beneficios con oportunidad.</p> <p>*Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.</p> <p>*Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias.</p> <p>*Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia</p>	<p>*¿Cómo calificarían la claridad de la información que se les proporcionó sobre los trámites que tenían que hacer?</p> <p>*¿Qué tan amable fue el personal del programa durante la gestión de sus solicitudes?</p> <p>*¿Cuánto tiempo esperaron para recibir su vivienda?</p>	<p>Predomina la idea de que el personal que los atendió fue amable, con conocimiento del programa.</p>
5. Calidad del Beneficiario	<p>*Evaluación de las características del beneficio.</p> <p>*Grado o ponderación después de la entrega del beneficio</p> <p>*Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</p>	<p>*¿En qué medida el programa ha cubierto sus necesidades de vivienda?</p> <p>¿Están satisfechos con las características de las viviendas que les fueron asignadas?</p> <p>¿Cuentan con calentadores y/o paneles solares?</p> <p>¿Qué ventajas tienen con el uso de las ecotecnias?</p>	<p>Los beneficiarios del programa señalan estar plenamente satisfechos con las ecotecnias recibidas que además no se las cobraron por ser parte de las ayudas de beneficio social.</p>
6. Contraprestación	<p>*Tipo de compromiso adquirido.</p> <p>*Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa.</p> <p>*Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de</p>	<p>*¿Qué tipo de gastos les generó ingresar al programa?</p> <p>*¿Qué tan fácil o difícil resulta pagar las mensualidades del crédito?</p>	<p>Los entrevistados coinciden que siempre hacen el sacrificio pues están conscientes de ser puntuales en el pago.</p>

	transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)		
7. Satisfacción	*Grado de conocimiento del programa como derecho. *Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza	*Al programa ¿Qué calificación del 1 al 10 le darían? *¿En qué medida mejoraron sus condiciones de vida? *¿Solicitarían otro crédito?  *¿En qué medida recomiendan este programa a sus familiares, amigos y/o conocidos?	Definitivamente la totalidad de los entrevistados están satisfechos con el crédito obtenido, pues les cambió radicalmente sus condiciones de vida.

Fuente: Lineamientos 2018 y aplicación del Instrumento de Grupos Focales en Instalaciones del INVI. Marzo de 2018

## VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

### VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social

Aspectos Descripción	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura
Cifras 2014	21,727 que corresponden al 32.4 % del porcentaje de participación de los requerimientos anuales de algún tipo de acción de vivienda en los niveles socioeconómicos de hasta 8 vsmm. En las RO2014 se establecieron metas físicas de 15,289 de créditos para otorgar y 2,493 ayudas de beneficio social.	2,019	80%
Cifras 2015	Se señalan las 160,000 acciones de vivienda nueva y mejoramientos establecidas como meta sectorial para el periodo 2013-2018 de las cuales serían 26,666 acciones por año. En las RO2015 se señalaron 10,326 créditos para el PMV de los cuales se propuso una meta física de 2,493 familias beneficiarias de las ayudas de beneficio social.	2,489	99%
Cifras 2016	En el Programa Institucional se estableció una meta institucional de 116,818 acciones de vivienda en los dos programas de vivienda del INVI, esto es un promedio anualizado de 19,500 acciones que son acordes a la participación del 32.4% que se había estado diagnosticando como porcentaje de participación del Instituto en el segmento de socioeconómico popular y bajo que perciben hasta 8 vsmm. Las RO2016 señalan que una meta física de 15,289 créditos para el PMV de las cuales corresponden a ayudas de beneficio social 2,266.	2,206	97%
Cifras 2017	En el Programa Institucional se estableció una meta institucional de 116,818 acciones de vivienda en los dos programas de vivienda del INVI, esto es un promedio anualizado de 19,500 acciones que son acordes a la participación del 32.4% que se había estado diagnosticando como porcentaje de participación del Instituto en el segmento de socioeconómico popular y bajo que perciben hasta 8 vsmm. Las RO2017 señalan que una meta física de 12,423 créditos para el PMV de las cuales corresponden a ayudas de beneficio social 2,442.	1,408	57%

Fuente: elaboración propia con datos de las Reglas de Operación 2014, 2015, 2016 y 2017; así como informes anuales de gestión del INVI, de los mismos años.

#### Observaciones

El Instituto de Vivienda tiene como objetivo estratégico el de atender las necesidades de vivienda de la población de bajos ingresos de la capital y en condiciones de alta vulnerabilidad (indígenas, adultos mayores, mujeres jefas de familia y personas con discapacidad), esta es la Población Objetivo en la que se enfocan los esfuerzos de los programas de vivienda.

Los recursos utilizados bajo el rubro de Ayudas de Beneficio Social aplican de forma complementaria al crédito que reciben aquellos beneficiarios que no cuentan con la capacidad suficiente de pago por línea de financiamiento y coadyuvan a cubrir los gastos necesarios que estén por encima de los techos financieros. Lo anterior es el resultado de programas oficiales con corresponsabilidad y por acuerdo expreso del Consejo Directivo, como es el caso de las ayudas de renta que permiten brindar apoyos extraordinarios a la población que viven en alto riesgo y no cuenta con recursos para afrontar un alojamiento en tanto se les dota de una vivienda.

En el porcentaje de cobertura se reporta solo la población que recibió de forma complementaria este recurso, al sumar la población beneficiaria por un crédito sin esta clase de ayuda, el porcentaje de población atendida es mayor y en consecuencia se acerca más a la población objetivo.

#### VI. 1.1 Perfil del Beneficiario del Programa Social:

Perfil requerido por el programa social según grado de vulnerabilidad en 2015-2017	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016-2017	Justificación
Habitante de la Ciudad de México	100%	Este es uno de los requisitos a cubrir con el perfil de beneficiarios y acceder a las Ayudas de Beneficio Social.
Mayor de 18 años	100%	Este es uno de los requisitos a cubrir con el perfil de beneficiarios y acceder a las Ayudas de Beneficio Social.
Tener un ingreso de hasta 5vsmd de forma individual y hasta 8vsmd familiar	100%	Este es uno de los requisitos a cubrir con el perfil de beneficiarios y acceder a las Ayudas de Beneficio Social.
Tener una edad máxima de 64 años	100%	Este es uno de los requisitos a cubrir con el perfil de beneficiarios y acceder a las Ayudas de Beneficio Social.
Haber sido beneficiario de un crédito del programa normal .	100%	Este es uno de los requisitos a cubrir con el perfil de beneficiarios y acceder a las Ayudas de Beneficio Social.

Fuente: Elaboración propia con base a las ROPACF y Reglas de Operación 2015-2017

#### VI.1.2. Mecanismos que garantiza la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso al Programa Social:

El Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, consagra el derecho humano a la vivienda para todos los habitante del país; en la Ciudad de México, la política pública de vivienda del Gobierno de la Ciudad, está orientada a contribuir a la realización de este derecho a través del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), cuyos objetivos van encaminados al diseño, elaboración y ejecución de políticas y programas de vivienda enfocados principalmente a la atención de la población de escasos recursos económicos de la Ciudad de México.

Los programas sociales del Instituto de Vivienda están diseñados para atender las necesidades de los grupos de población vulnerables de la Ciudad de México (por su condición económica, social o que habiten en situación de riesgo y que no pueden acceder a algún tipo de financiamiento o apoyo para resolver sus necesidades habitacionales) y sus objetivos son acordes con el Programa General de Desarrollo 2013-2018 que plantea la necesidad de contar con una visión de ciudad como una Capital Social, donde las personas ejerzan sus derechos de igualdad de condiciones y oportunidades donde se apoye de manera digna a las personas en situación de vulnerabilidad.

Los mecanismos de acceso establecidos en el marco legal de operación del Instituto, señalan que, para ser beneficiarios de alguna de las líneas de financiamiento y las ayudas de beneficio social de forma complementaria, es necesario realizar un estudio socioeconómico que determine son sujetos de atención prioritaria.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de carácter social necesarios para la aprobación, contratación y ejercicio de un crédito, el INVI se reservará el derecho de investigar la autenticidad y veracidad de la documentación socioeconómica que los solicitantes entreguen.

VI.2 Resultados al nivel de propósito y fin del programa social Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2015	Fin	Número de Créditos otorgados en el programa	Número de créditos otorgados en el programa	10,326	9,965	
		Número de personas beneficiadas por los créditos en el programa	Sumatoria total de los miembros de los hogares beneficiados por los créditos otorgados dentro del programa	41,304	39,860	
		Atención a familias con ingresos de hasta 5vsmd	Número de familias con ingresos de hasta 5vsmd que han recibido un crédito/número de familias con ingresos hasta por 5vsmd con necesidad de vivienda	27.83	27.83	
		Equidad de género	Número de titulares mujeres/Número de créditos otorgados	66.31	66.31	
		UT's de alta marginación atendidas	Número de UT's de alta marginación atendidas/Número de UT's de alta marginación	251	25	
		Ut's de muy alta marginación atendidas	Número de UT's de muy alta marginación atendidas/Número de UT's de muy alta marginación	264	264	
		2016	Propósito	Número de personas beneficiadas por los créditos otorgados en el programa	Sumatoria total de los miembros de los hogares beneficiados por los créditos otorgados dentro del programa.	41,304
Atención a familias con ingresos de hasta	Número de familias con ingresos hasta por			10,025		

		5vsmd	5vsmd que han recibido un crédito en el mes/Número de familias con ingresos hasta 5vsmd con necesidad de vivienda			
		UT's de alta marginación atendidas	Número de UT's de alta marginación atendidas/Número de UT's de alta marginación	251		
		Ut's de muy alta marginación atendidas	Número de UT's de muy alta marginación atendidas/Número de UT's de muy alta marginación	263		
		Número de mujeres beneficiadas por los créditos otorgados en el programa	Número de mujeres que han recibido un crédito al año/ Número total de créditos otorgados	78.8	78.8	
		Número de mujeres madres solteras beneficiadas por los créditos otorgados en el programa	Número de mujeres madres solteras que han recibido un crédito al mes/Número de mujeres que han recibido un crédito del programa	14.17	14.17	
2017	Fin	Número de apoyos crediticios para mejoramiento de vivienda	[(Número Total de apoyos crediticios entregados en 2016/Número total de apoyos crediticios entregados en 2015)-1]*100	98.95	98.95	
	Propósito	Porcentaje de apoyos crediticios entregadas a población en condiciones de vulnerabilidad	(Número Total de apoyos crediticios entregados en 2016/Número Total de solicitudes recibidas en 2016)*100	91.15	91.15	

### VI.3 Resultados del Programa Social

Categorías	Aspectos a valorar	Reactivos propuestos línea base y panel	Resultados e Interpretación
------------	--------------------	---	-----------------------------

1. Expectativas	<p>*Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.</p> <p>*Grado o ponderación antes de recibir el beneficio</p> <p>*Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.</p>	<p>*¿En qué medida cambió su condición de vida, el financiamiento que recibieron?</p> <p>*¿Qué tanto les afectaría si no existiera este financiamiento?</p>	<p>El total de la población beneficiaria por el programa, señaló que definitivamente sus condiciones de vida cambiaron, sin la existencia del mismo estarían en una condición deterioro en sus viviendas</p>
2. Imagen del Programa	<p>*Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas).</p> <p>*Información acerca de la institución que otorga el apoyo.</p> <p>*Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa).</p> <p>*Funcionamiento del programa.</p> <p>*Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo.</p> <p>*Conocimiento de los derechos y obligaciones.</p>	<p>*¿Cómo califican la claridad de la información recibida respecto al programa?</p> <p>*¿Sabían de la existencia del INVI antes de ingresar al programa?</p>	<p>El 90% de los entrevistados señalaron que la información de los programas es clara y precisa, la mayoría se enteró del programa por propaganda; el resto por que un vecino les comento de la existencia del mismo</p>
3. Cohesión Social	<p>*Cohesión familiar.</p> <p>*Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.</p> <p>*Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	<p>*¿Qué cambios trajo en la convivencia familiar el hecho de contar con casa propia?</p> <p>*¿Cómo fue el apoyo de sus familias en el proceso de solicitar y pagar el crédito?</p>	<p>El 100% señala que partir del cambio en sus viviendas por remodelación y ampliación sobre todo, la convivencia e integración se mejor; el apoyo familiar para pagar el crédito ha sido ejemplar.</p>
4. Calidad de la Gestión	<p>*Tiempo de respuesta.</p> <p>*Asignación de beneficios con oportunidad.</p> <p>*Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.</p> <p>*Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias.</p> <p>*Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia</p>	<p>*¿Cómo calificarían la claridad de la información que se les proporciono sobre los trámites que tenían que hacer?</p> <p>*¿Qué tan amable fue el personal del programa durante la gestión de sus solicitudes?</p> <p>*¿Cuánto tiempo esperaron para recibir su vivienda?</p>	<p>Un 80% señaló que el personal que los atendió fue amable, con conocimiento del programa, sin embargo al final, en el finiquito los trámites se vuelven engorrosos para un 10% de los entrevistados.</p>
5. Calidad del	*Evaluación de las	*¿En qué medida el programa ha	En su totalidad, los

Beneficiario	<p>características del beneficio.</p> <p>*Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.</p> <p>*Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</p>	<p>cubierto sus necesidades de vivienda?</p> <p>*¿Están satisfechos con las características de las viviendas que les fueron asignadas?</p> <p>*¿Cuentan con calentadores y/o paneles solares?</p> <p>*¿Qué ventajas tienen con el uso de las ecotecnias?</p>	<p>beneficiarios del programa señalan estar plenamente satisfechos con el beneficio del crédito, con las ecotecnias recibidas que además no se las cobraron por ser parte de las ayudas de beneficio social.</p>
6. Contraprestación	<p>*Tipo de compromiso adquirido.</p> <p>*Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa.</p> <p>*Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)</p>	<p>*¿Qué tipo de gastos les generó ingresar al programa?</p> <p>*¿Qué tan fácil o difícil resulta pagar las mensualidades del crédito?</p>	<p>La totalidad de los entrevistados coinciden que el crédito es mucho más fácil de pagar por los cero intereses que se cobran, lo importante es ser constantes, aunque a veces es un poco difícil cubrir la mensualidad siempre hacen el sacrificio pues están conscientes de ser puntuales en el pago</p>
7. Satisfacción	<p>*Grado de conocimiento del programa como derecho.</p> <p>*Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.</p>	<p>*Al programa ¿Qué calificación del 1 al 10 le darían?</p> <p>*¿En qué medida mejoraron sus condiciones de vida?</p> <p>*¿Solicitarían otro crédito?</p> <p>*¿En qué medida recomiendan este programa a sus familiares, amigos y/o conocidos?</p>	<p>Definitivamente la totalidad de los entrevistados están satisfechos con el crédito obtenido, pues les cambió radicalmente sus condiciones de vida.</p>

## VII. Análisis de las Evaluaciones Internas Anteriores

### VII.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016, realizado en la Evaluación Interna 2017.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN	Satisfactorio	
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	Satisfactorio	
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	

IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015	Satisfactorio	
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	

## VII.2. Análisis de la Evaluación Interna 2017

Apartados de la Evaluación Interna 2017 (para Programas Sociales creados antes de 2016)	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017	Satisfactorio	
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	Satisfactorio	
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	Satisfactorio	
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	Satisfactorio	
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	Satisfactorio	
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	Satisfactorio	
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	Satisfactorio	
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	
V.1. Muestra del Levantamiento de Panel	Satisfactorio	
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	
VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	Satisfactorio	
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	
VII.1. Matriz FODA	Satisfactorio	
VII.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	
VII.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	
VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	

## VIII. Conclusiones y Estrategias de Mejora

### VIII.1 Matriz FODA

VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa Social en la Evaluación Interna 2016

Fortalezas	Debilidades
------------	-------------

INTERNO

<p>El programa cumple con el objetivo general para lo cual fue diseñado, al hacer posible el acceso a una vivienda a la población en condiciones de vulnerabilidad..</p>	<p>El programa carece de los medios y recursos para atender la demanda total de vivienda; los montos de financiamiento para personas que perciben hasta 3 vsmd son insuficientes para dejar acciones de vivienda habitables, derivado principalmente de los costos de construcción actuales. No se incluyen ayudas de beneficio social o subsidios para esta población, el monto destinado para sustentabilidad aunque se considera ayuda de beneficio social no se incluye como parte integral del crédito, y se asigna de acuerdo al criterio del asesor técnico.</p>
<p>Ser el único Organismo Gubernamental en la Ciudad de México que brinda de forma complementaria apoyos habitacionales y acciones de sustentabilidad directamente a la población que carece de recursos y coadyuva en la integración familiar</p>	<p>Actualmente no se considera brindar atención a núcleos familiares vulnerables (familias que entre sus miembros exista una persona con discapacidad, alguna enfermedad crónica-degenerativa y/o adultos mayores, que implique que una parte sustantiva del ingreso sea para la atención de esta persona).</p>
<p>El acceso al programa cumple con los doce principios de la política social y garantiza uno de los derechos sociales básicos como lo es la vivienda para la población en condiciones de vulnerabilidad; alineándose al Programa General de Desarrollo 2013-2018, que busca garantizar el ejercicio pleno de todos los derechos para todas las personas de la Ciudad de México, a través de uno de los 5 ejes estratégicos, que es el de Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura.</p>	<p>No se cuenta con plantilla de Abogados que mediante un esquema de remuneración similar al de asesoría técnica que apoyen a los solicitantes para resolver los diferentes problemas a los que se enfrenta cuando su documentación de posesión no está regularizada.</p>
<p>Su operación se ejecuta a través de las Reglas de Operación 2015, y la normatividad aplicable en materia de vivienda para la Ciudad de México.</p>	
<p>La política de transparencia del Instituto tiene como propósito promover medidas que proporcionen a la población información para la toma de decisiones sobre las opciones de crédito que se ofrecen de manera particular. En caso de que exista alguna inconformidad derivada del mecanismo de acceso al programa los interesados podrán presentar sus quejas y/o denuncias en la página WEB del Instituto o bien en los buzones instalados para tal fin o mediante escrito de inconformidad indicando datos personales y descripción de la misma.</p>	
<p>Participación de la ciudadanía a través de la figura de Contralor Ciudadano mismo que cuenta con voz y voto en el H. Consejo Directivo del Instituto de Vivienda del D.F.; Comité de Financiamiento, Comité de Evaluación Técnica y Subcomité de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios.</p>	
<p>Reconoce la participación plural de los ciudadanos en la gestión de vivienda, la igualdad de oportunidades y la clara definición del perfil del beneficiario, atendiendo a las familias que acrediten la propiedad y/o posesión legal del terreno; o bien que este se encuentre en proceso de regularización.</p>	
<p><b>Oportunidades</b></p>	<p><b>Amenazas</b></p>

<b>EXTERNO</b>	Los subsidios federales tales como CONAVI (Comisión Nacional de Vivienda), FONHAPO (Fondo Nacional de Habitaciones Populares) y CDI (Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas), permitirían contar con un monto mayor de financiamiento complementario al crédito.	Las modificaciones al presupuesto asignado, impiden el cumplimiento de metas establecidas, dejándose de atender a un número significativo de familias de escasos recursos.
	La realización de las evaluaciones internas y externas, permiten la instrumentación de mejoras en el diseño y operación del programa.	El aumento de la cartera vencida.
	La recuperación de la cartera vencida, obliga a la realización de mesas de trabajo con el órgano recuperador FIDERE, a fin de contar con más recursos para la óptima operación del Instituto	El aumento de las peticiones de créditos para vivienda nueva, en la bolsa de vivienda.

VIII.1.2. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa Social en la Evaluación Interna 2017

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>INTERNO</b>	El programa cumple con el objetivo general para el cual fue diseñado, al hacer posible el acceso a una vivienda a la población en condiciones de vulnerabilidad.	Las ayudas de beneficio social o subsidios son destinados para ampliar la línea de financiamiento por el tema de sustentabilidad para los beneficiarios de un crédito.
	Ser el único Organismo Gubernamental en la Ciudad de México que brinda de forma complementaria apoyos habitacionales y acciones de sustentabilidad directamente a la población que carece de recursos y coadyuva en la integración familiar.	Actualmente no se considera brindar atención a núcleos familiares vulnerables (familias que entre sus miembros exista una persona con discapacidad, alguna enfermedad crónica-degenerativa y/o adultos mayores, que implique que una parte sustantiva del ingreso sea para la atención de esta persona).
	El acceso al programa cumple con los doce principios de la política social y garantiza el acceso a un derecho social básico, como lo es la vivienda, para la población en condiciones de vulnerabilidad; alineándose al Programa General de Desarrollo 2013-2018, que busca garantizar el ejercicio pleno de todos los derechos para todas las personas de la Ciudad de México, a través de uno de los 5 ejes estratégicos, que es el de Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura.	
	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>EXTERNO</b>	Los subsidios federales de Instituciones tales como CONAVI (Comisión Nacional de Vivienda) FONHAPO (Fondo Nacional de Habitaciones Populares) y CDI (Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas), permitirían contar con un monto mayor de financiamiento complementario al crédito.	El presupuesto asignado no es suficiente, impide el cumplimiento de metas establecidas, dejando de atender a un número significativo de familias de escasos recursos.
	La realización de las evaluaciones internas y externas permite la instrumentación de mejoras en el diseño y operación del programa.	El aumento de la cartera vencida.
	La recuperación de la cartera vencida obliga a la realización de mesas de trabajo con el órgano recuperador FIDERE, a fin de contar con más recursos para la óptima operación del Instituto.	No atender a población vulnerable que aún cuando posee un predio no lo tiene regularizado.



	* Pugnar por que se eleve a rango constitucional, que los recursos del gasto social, en forma de transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas, sean inalterables por modificaciones presupuestales, en tanto las condiciones económicas del país, no garanticen que la población pueda acceder con su propios recursos a uno de los derechos humanos y sociales básico como es el de la vivienda.	A partir del segundo semestre	Mediano Plazo	a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda. Coordinación de Planeación, Información y Evaluación en coadyuvancia con el área de instrumentación a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda.	Aún sin avances	el instrumento legal para tal fin. En la Constitución local quedo garantizado el accesos a los derechos sociales
2017	*Fortalecer las finanzas del Instituto, buscando nuevas alternativas de recuperación de recursos de la cartera vencida	A partir del segundo semestre de 2017	Mediano plazo	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación en coadyuvancia con el área de instrumentación a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda.	Aún sin avances	No se ha diseñado de manera conjunta, con todos los actores involucrados, el instrumento legal para tal fin
	*Firma de Convenios de colaboración	A partir del segundo semestre de 2017	Mediano Plazo	Coordinación de Planeación, Información y Evaluación en coadyuvancia con el área de instrumentación a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Aún sin avances	No se ha diseñado de manera conjunta, con todos los actores involucrados, el instrumento legal para tal fin
	Que los	A partir del	Mediano	Coordinación		

recursos del gasto social, en forma de transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas, sean inalterables por modificaciones presupuestales, en tanto las condiciones económicas del país, no garanticen que la población pueda acceder con su propios recursos a uno de los derechos humanos y sociales básico como es el de la vivienda.	segundo semestre de 2017	Plazo	de Planeación, Información y Evaluación en coadyuvancia con el área de instrumentación a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda		
---	--------------------------	-------	--	--	--

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (internas)	Debilidades (internas)
<b>Oportunidades (Externas)</b>	<b>Potencialidades: Fortalezas/Oportunidades</b> Las grandes potencialidades para el cumplimiento de los objetivos se basa en las reglas definidas para ser sujeto de algún tipo de subsidios por parte de los acreditados; todos los proyectos de vivienda conllevan sustentabilidad. Los beneficiarios.	<b>Desafíos: Debilidades/Oportunidades</b> Para poder alcanzar a beneficiar a las personas que por requisitos de acceso no se consideran población objetivo, y por ende beneficiaria de algún tipo de crédito, se pueden aprovechar los recursos federales y motivar la firma de convenios para beneficiar a este segmento de la población en los proyectos de vivienda nueva.
	El INVI, para poder continuar cumpliendo con su objetivo general de ser el único organismo público que atiende las necesidades de una población que por sus características no tiene acceso a alguna alternativa de financiamiento, requiere implementar nuevas formas de recuperación de la cartera vencida.	
<b>Amenazas (Externas)</b>	<b>Riesgos: Fortalezas/Amenazas</b> El acceso a recursos federales vía firma de convenios fortalece el cumplimiento de los principios de política social, que se ven amenazados por las constantes modificaciones al presupuesto, pues impiden el cumplimiento de las metas programadas.	<b>Limitaciones: Debilidades/Amenazas</b> La garantía del cumplimiento del derecho social a la vivienda, se ve acotada por el presupuesto que sigue siendo insuficiente para cubrir las necesidades de vivienda y apoyos habitacionales.

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de Mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Fortalecer las finanzas del Instituto, buscando nuevas alternativas de recuperación de recursos de la cartera vencida.	Convocar a los principales actores involucrados, como son las representaciones de las organizaciones (que reportan más adeudos por parte de sus miembros que han obtenido créditos), el organismo recuperador de los créditos FIDERE, y el INVI, para el diseño de estrategias conjuntas	A partir del segundo semestre de 2018	Contar con mayores recursos, que permitan atender las necesidades de un mayor número de beneficiarios, incluyendo los que por modificaciones al presupuesto no alcanzan los apoyos habitacionales y los que quedan fuera de la cobertura de estos
Acceder a los recursos federales de CONAVI (Comisión Nacional de Vivienda), FONHAPO (Fondo Nacional de Habitaciones Populares) y CDI (Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas), en forma de subsidios.	Firma de convenios de colaboración	A partir del segundo semestre de 2018	recursos por no cumplir con los requisitos aún cuando sean población vulnerable
Las modificaciones al presupuesto limitan el logro de las metas institucionales, sectoriales y de las políticas públicas en materia habitacional.	Que los recursos del gasto social, en forma de transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas, sean inalterables por modificaciones presupuestales, en tanto las condiciones económicas del país, no garanticen que la población pueda acceder con su propios recursos a uno de los derechos humanos y sociales básico como es el de la vivienda.	A partir del segundo semestre de 2018	Garantizar el cumplimiento de las metas institucionales, sectoriales y de las políticas públicas en materia habitacional.

## IX. Referencias

### 1) Documentales:

\*Instituto de Vivienda del Distrito Federal, mayo de 2015, “Reglas de Operación y Políticas de Administración Crediticia y Financiera, Instituto de Vivienda del Distrito Federal”, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

\*Instituto de Vivienda del Distrito Federal, 29 de enero de 2015, “Reglas de Operación Programas Sociales INVI 2015”, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

\*Instituto de Vivienda del Distrito Federal, 26 de enero de 2016, “Reglas de Operación Programas Sociales INVI 2016”, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

\*Instituto de Vivienda del Distrito Federal, 31 de enero de 2017, “Reglas de Operación Programas Sociales INVI 2016”, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

\*Instituto de Vivienda del Distrito Federal, junio de 2015, “Evaluación Interna del Programa de Mejoramiento de Vivienda

Ejercicio 2014”, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

\*Instituto de Vivienda del Distrito Federal, junio de 2016, “Evaluación Interna del Programa de Mejoramiento de Vivienda, Ejercicio 2015”, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

\*Instituto de Vivienda del Distrito Federal, junio de 2017, “Evaluación Interna del Programa de Mejoramiento de Vivienda, Ejercicio 2016”, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

\*EVALUA DF, mayo de 2018, Seminario “El Sistema de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México: Herramientas para la Elaboración de las Evaluaciones Internas 2018 de los Programas Sociales”.

\*Manual Administrativo MA-66/041215-E-INVI-7/2011

## 2) Sitios WEB

\*[http://www.gruporadar.com.uy/01/?page\\_id=103#focus](http://www.gruporadar.com.uy/01/?page_id=103#focus)

\*[https://prezi.com/\\_hjtntlhx37e/focus-group-la-camara-de-gesell-reclutamiento-entrevista/](https://prezi.com/_hjtntlhx37e/focus-group-la-camara-de-gesell-reclutamiento-entrevista/)

\*[https://iiemd.com/focus-group/que-es-focus-group-Fecha de visita 8 de mayo de 2017](https://iiemd.com/focus-group/que-es-focus-group-Fecha%20de%20visita%208%20de%20mayo%20de%202017)

