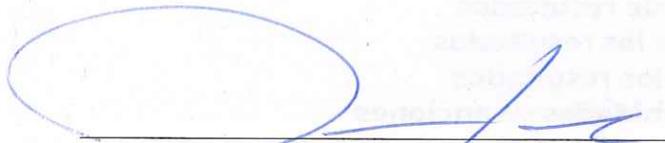


GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PRESTADORES DE SERVICIO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

Elaboró:



Lic. Pedro Jorge Arreola Sandoval
Director de Diseño y Desarrollo de Vivienda

Aprobó:



Dra. Jasmín Anavel Monterrubio Redonda
Subdirectora General de Análisis de Vivienda,
Prospectiva y Sustentabilidad

Índice

1. Glosario
2. Introducción
3. Objetivo
4. Alcance o Ámbito de aplicación
 - 4.1 Autorización
5. Marco Jurídico
 - 5.1. Normativa aplicable
 - 5.2. Referencias
6. Facultad de la Instancia Normativa
7. Disposiciones Generales para de Evaluación del Desempeño
 - 7.1 Períodos de evaluación
 - 7.2 Prestadores de servicios sujetos a la evaluación
 - 7.3 Criterios generales y específicos de la evaluación
 - 7.4 Variables consideradas en la evaluación
 - 7.5 Instrumentos de evaluación
 - 7.6 Procesamiento de resultados
 - 7.7 Presentación de los resultados
 - 7.8 Notificación de los resultados
 - 7.9 De las inconformidades y sanciones
 - 7.9.1 Inconformidades
 - 7.9.2 Sanciones
8. Transparencia

1. Glosario

Para los efectos de la presente Guía, se entenderá y utilizará cada uno de los siguientes términos, en singular o plural, según corresponda, con inicial mayúscula o con mayúsculas, como indica su definición.

Asistencia Técnica: comprende aspectos técnicos en diseño y construcción, financieros, organizativos, legales y de gestión, adecuados a las características de las familias beneficiarias del programa y atendiendo las condiciones de habitabilidad y seguridad estructural, con el objeto de garantizar una vivienda adecuada a través del diseño participativo; la asistencia técnica es proporcionada a la población beneficiaria por prestadores de servicios registrados ante la CONAVI.

Asistente Técnico: Personas físicas o morales encargadas de otorgar Asistencia Técnica en todo el proceso de intervención de la vivienda.

Dentro de sus funciones está de manera enunciativa más no limitativa, el desarrollo del proyecto a través del diseño participativo que considera los componentes de la vivienda adecuada, elaboración de presupuesto, entrega de proyecto, seguimiento, elaboración y entrega de reportes de avance de obra, conforme lo establezca la CONAVI.

En todos los casos, los asistentes técnicos deberán incorporarse al padrón de la Comisión, cumpliendo los requisitos establecidos para ello en la página www.gob.mx/conavi

Comisión: Comisión Nacional de Vivienda

Comité de Evaluación Técnica: Instancia colegiada que tiene por objetivo conocer, analizar, evaluar y autorizar el registro de los prestadores de servicio, según sea su perfil, así mismo verificar los resultados de las evaluaciones de desempeño de los prestadores de servicio, en las modalidades de la aplicación del subsidio y líneas de apoyo de los Programas operados por la CONAVI.

CONAVI: Comisión Nacional de Vivienda

Director Responsable de Obra (DRO) o Perito: es un profesional independiente, legalmente reconocido por la autoridad estatal o municipal, que se constituye como auxiliar de la Administración Pública, quien, de conformidad con la legislación correspondiente, está facultado para emitir dictámenes en materia de seguridad estructural y ser el principal responsable de que se atiendan los reglamentos y las normas técnicas durante las diferentes etapas de una construcción. Los DRO o peritos participantes en el programa, en todos los casos, deberán tener su cédula vigente en todo el proceso de su participación.

Instancia Normativa: la Comisión Nacional de Vivienda.

Laboratorio de Control de Calidad de Materiales: persona física o moral especializada, que se encarga de verificar y comprobar mediante pruebas específicas a los materiales con los que se llevan a cabo los procesos constructivos, que la obra tiene las características de calidad especificadas en el proyecto.



Organismo Ejecutor de Obra: Personas físicas o morales registradas ante la CONAVI, responsables de otorgar asistencia técnica para desarrollar, acompañar y ejecutar el proceso de diseño y construcción, así como fomentar la cohesión social durante el proceso de intervención de vivienda.

Padrón: Relación de Prestadores de Servicios, debidamente registrados ante la CONAVI.

Producción Social de Vivienda Asistida: acciones de producción social de vivienda realizadas con apoyo de asistencia técnica integral. Comprende aspectos técnicos, financieros, organizativos, ambientales, de capacitación y de gestión adecuados a las características del proceso y de los beneficiarios. La asistencia es parcial, cuando solo atiende alguno(s) aspecto(s) e integral cuando los atiende todo.

Programas: Programa de Vivienda Social, Programa Nacional de Reconstrucción en su componente Vivienda, Programa de Mejoramiento Urbano en su vertiente Vivienda Social, así como los Programas Especiales o Extraordinarios en los que participe la Comisión Nacional de Vivienda.

Supervisor: Persona física o moral, que tiene como funciones principales; observar, orientar, vigilar el cumplimiento de los procesos de ejecución de obra, así como emitir los reportes preventivos y de seguimiento establecidos, con el fin de incidir en la mayor eficiencia de los resultados programados, en apego a los criterios técnicos y administrativos establecidos por la CONAVI.

Vivienda: Es el ámbito físico espacial constituido para ser habitado, es decir, que presta el servicio para que las personas desarrollen sus funciones vitales básicas.

2. Introducción

Con la finalidad de dar cumplimiento a los lineamientos, criterios y reglas de operación de los programas que opera la CONAVI:

- Programa Nacional de Reconstrucción en el componente vivienda,
- Programa de Mejoramiento Urbano en el componente vivienda,
- Programa de Vivienda Social,
- Proyectos institucionales y extraordinarios que por su naturaleza requieran algún prestador de servicio.

Como parte de las estrategias para fortalecer e incrementar la correcta participación de los prestadores de servicios en las intervenciones de vivienda bajo procesos de Producción Social de Vivienda Asistida, la CONAVI desarrolla la evaluación del desempeño para los distintos prestadores de servicios que trabajan directamente con la población beneficiaria de los programas que opere la Comisión.

3. Objetivo

Establecer los criterios y el proceso de evaluación que permita conocer y fortalecer el trabajo y el rol de los prestadores de servicio para un mejor desempeño dentro de los programas que opera la Comisión Nacional de Vivienda.

4. Alcance o Ámbito de aplicación

La presente Guía es de observancia y aplicación obligatoria, para todas las personas físicas y morales que estén inscritas en el padrón de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda, que participen en cualesquiera de los programas de vivienda ejecutados en el territorio nacional.

4.1 Autorización

Los presentes criterios generales fueron aprobados por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, en su Quinta sesión, celebrada el 2 de diciembre de 2019, mediante el Acuerdo número COMERI-011-5EXTORD-02122019.

La presente emisión se autoriza mediante Acuerdo JG-55-171219-759, por la Junta de Gobierno de la CONAVI, en su Quincuagésima Quinta Sesión Ordinaria, celebrada el 17 de diciembre de 2019.

Las firmas de autorización quedarán plasmadas en el acta de la sesión, en donde se dictamine procedente el acuerdo en comento.

5. Marco Jurídico

5.1 Normativa aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Vivienda.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social.
- Reglas de Operación del Programa de Mejoramiento Urbano.
- Lineamientos Generales del Programa Nacional de Reconstrucción.
- Lineamientos Específicos del Programa Nacional de Reconstrucción.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda.
- Manual de Organización de la Comisión Nacional de Vivienda.

5.2. Referencias

QCW.3-MPCA-001 Guía para la elaboración del Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Vivienda.

6. Facultad de la Instancia Normativa

Dentro de las funciones de la CONAVI se encuentran:

- Determinar el procedimiento, dentro de la normativa de aplicación, de la evaluación del desempeño de los prestadores de servicios.
- Determinar la evaluación final del desempeño, teniendo en cuenta las evaluaciones realizadas y las observaciones reflejadas por las diferentes partes.
- La CONAVI es la instancia Normativa facultada para interpretar las presente Guía, así como para resolver los aspectos no considerados en ellos.

7. Disposiciones Generales de la Evaluación del Desempeño

7.1 Períodos de evaluación

La evaluación de desempeño podrá llevarse a cabo durante todo el año, la CONAVI determinará sobre algún cambio derivado de alguna eventualidad y restricciones en el período.

7.2 Prestadores de servicios sujetos a la evaluación del desempeño

De acuerdo con lo establecido en los lineamientos, criterios y reglas de operación de los programas que opera la CONAVI, los Prestadores de servicios sujetos a la evaluación del desempeño podrán ser de manera enunciativa más no limitativa:

- a) Asistente Técnico,
- b) Organismos Ejecutores de Obra,
- c) Directores Responsables de Obra,
- d) Supervisores,
- c) Verificadores,
- d) Laboratorios de Control de materiales.

7.3 Criterios generales y específicos de la evaluación

La Comisión, a través de la presente Guía, establece los criterios empleados para la evaluación de desempeño de los Prestadores de Servicios.



Estas medidas proporcionarán elementos sustanciales cuantitativos y cualitativos, para conocer cuál ha sido el desempeño de los Prestadores de Servicios, lo que permitirá establecer la continuidad de su participación en la Comisión, y fortalecer las áreas de oportunidad.

La evaluación de desempeño considera los siguientes criterios:

Criterios generales	
Integración de las necesidades de la persona beneficiaria al proyecto de intervención de vivienda.	Diseño Participativo
	Seguridad estructural (materiales y sistemas constructivos, propuesta de crecimiento progresivo)
	Habitabilidad (funcionalidad, iluminación, ventilación, confort espacial, accesibilidad)
Cumplimiento administrativo del prestador de servicio.	Atención a requerimientos y solicitudes
	Atención y trato con los beneficiarios
	Participación en reuniones y capacitaciones que convoque la CONAVI
	Quejas sobre el prestador de servicio
	Cancelaciones de asignaciones de casos

7.4 Variables consideradas en la evaluación

La CONAVI determinará, previa notificación al prestador de servicio, el momento en que inicie la evaluación del desempeño, con la finalidad de que éste permita al personal interno o externo de la CONAVI la aplicación de las herramientas previstas y se obtenga la información necesaria para llevar a cabo la correcta evaluación.

La evaluación del desempeño tomará en cuenta al menos las siguientes consideraciones, para la aplicación de la aplicación de los instrumentos de evaluación:

- Se tomarán en cuenta a todos los prestadores de servicio con al menos una asignación de intervención de vivienda.
- Se tomarán en cuenta los diferentes perfiles que tienen los prestadores de servicio, por ejemplo: asistente técnico, supervisor, organismo ejecutor de obra.
- Se considerarán los diferentes programas en que opera el prestador de servicio, por ejemplo, Programa Nacional de Reconstrucción, Programa de Mejoramiento Urbano, Programa de Vivienda Social.
- Se considerarán las entidades federativas donde el prestador de servicio ha tenido asignaciones.
- Se considerarán las asignaciones con los diferentes tipos de intervención que atendió el prestador de servicio, por ejemplo, vivienda nueva, mejoramiento, ampliación.

7.5 Instrumentos de evaluación

Para poder recolectar la información con la que se evalúa a los prestadores de servicios, el proceso considera los siguientes instrumentos encuesta personal a la persona beneficiaria y al prestador de servicio, reportes de las diferentes áreas de la CONAVI.

- **Encuesta personal al:**
 - **Beneficiario.** Serie de preguntas dirigidas a la persona beneficiaria que proporciona información sobre su participación en el proceso de intervención en la vivienda, así como la participación y desempeño del prestador de servicios y el funcionamiento del programa.
 - **Prestador de Servicios.** Serie de preguntas dirigidas al Prestador de servicio que proporciona información sobre su participación en el programa, las áreas a fortalecer, las áreas a mejorar de los procesos y programas que opera la CONAVI.

El levantamiento de la encuesta la realizará la Comisión y lo hará en visitas de campo donde habrá un elemento importante que es la observación de las intervenciones de vivienda, este levantamiento puede ser de forma manual, a través de alguna aplicación o plataforma, o a través de algún otro medio que determine la CONAVI, así mismo, podrán recolectarse evidencias fotográficas o documentales como soporte para la evaluación, siempre y cuando sea notificado previamente al prestador de servicio.

- **Reportes de las áreas de la CONAVI**
 - Reportes del área de operación o equivalente, en donde se asentará el desempeño de los prestadores de servicio en territorio, de manera enunciativa más no limitativa en aspectos como: capacidad de respuesta a reuniones, solicitudes de información, entrega de proyectos, inicio, avance y seguimiento de obra, comprensión del programa, quejas del prestador de servicio; así mismo el cumplimiento documental sobre conformación de expedientes, comprobación de aplicación de recursos, principalmente.
 - Reporte del área de evaluación técnica o equivalente, en donde se asentará el desempeño de los prestadores de servicios, de manera enunciativa más no limitativa en aspectos como: declinación de su participación en asignaciones, quejas recibidas por diversas áreas de la CONAVI u otras instancias, asistencia a reuniones, participación en capacitaciones, atención a sugerencias o recomendaciones, atención a solicitudes de información.

7.6 Procesamiento de resultados

Derivado de la recolección de datos de las encuestas personales, reportes de las áreas de la CONAVI, visita de campo, reporte fotográfico y otras evidencias con las que cuente la Instancia Normativa, se procederá a procesar la información y realizar un análisis de los resultados, para ello la Subdirección General de Análisis de Vivienda, Prospectiva y Sustentabilidad, podrá solicitar apoyo de otras áreas de la CONAVI para poder contar un análisis objetivo de la información, con la finalidad de estar en condiciones de emitir un informe de evaluación, dicho informe contendrá al menos los siguientes elementos:

- a) Datos del prestador de servicio
- b) Perfil del prestador de servicio
- c) Período de evaluación
- d) Fecha de emisión del informe de evaluación
- e) Elementos considerados en la evaluación
- f) Áreas de oportunidad
- g) Acciones por seguir de parte del prestador de servicio y de la Comisión Nacional de Vivienda
- h) Sanciones (en su caso)
- i) Datos del Comité de Evaluación Técnica en el que fue presentado el informe

Es importante indicar que la evaluación del desempeño busca fortalecer el trabajo de los prestadores de servicio, por lo cual el informe deberá ser objetivo y contar con una retroalimentación muy clara sobre las buenas prácticas, los aspectos que el prestador ha desarrollado de manera oportuna y acertada, de igual forma los aspectos que necesita mejorar en menor y mayor medida, las acciones que debe emprender a corto y mediano plazo y las acciones que a CONAVI realizará para dar seguimiento a la evaluación.

7.7 Presentación de los resultados

Una vez que se cuente con el informe de evaluación de los prestadores de servicio, éste será presentado al Comité de Evaluación Técnica o su equivalente, quien conforme a la normativa de los Lineamientos que lo rigen es el órgano colegiado encargado de verificar y aprobar los resultados de la evaluación del desempeño.

De considerarlo indispensable la CONAVI podrá presentar algún elemento adicional al informe de evaluación como soporte documental, fotografías u otra evidencia.

7.8 Notificación de los resultados

Posterior a la sesión del Comité de Evaluación Técnica y que los informes de evaluación sean aprobados, la CONAVI contará con 10 días hábiles para notificar al prestador de servicios sobre los resultados emitidos en el informe de evaluación del desempeño.

La notificación puede ser mediante oficio de forma física, oficio vía correo electrónico o bien, si la CONAVI lo determina, podrá ser con la entrega del oficio de forma presencial, previa notificación al prestador de servicio para que asista al punto de reunión.

7.9 De las inconformidades y sanciones

7.9.1 Inconformidades



Los prestadores de servicios registrados, que manifiesten inconformidad con el resolutivo de la evaluación de desempeño, podrán solicitar una revisión del resultado mediante un comunicado dirigido a la CONAVI, argumentando puntualmente el o los puntos de inconformidad de la resolución; para ello tendrá 10 días hábiles a partir de la fecha de la notificación.

La CONAVI, convocará en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la recepción física de la inconformidad, al representante legal del prestador de servicios para que se revise la información correspondiente y se ratifique o rectifique el informe, el cual será inapelable.

7.9.2 Sanciones

A continuación, se presenta la relación de Sanciones a las cuales se pueden hacer acreedores los prestadores de servicio, dichas sanciones pueden estar establecidas en el informe de evaluación, si el proceso lo determina.

Sin embargo, es importante señalar que, por la misma actividad en la operación de los programas, las sanciones pueden ser aplicadas sin necesidad de haber pasado por toda la evaluación bajo el siguiente escenario:

- a) Al momento de recibir una queja, denuncia o similar, sobre el actuar del prestador de servicios, la CONAVI le notificará al prestador de servicios para que manifieste lo que a su derecho convenga, en caso de que el prestador no cumpla en tiempo y forma conforme a la normativa establecida, se aplicaran las sanciones correspondientes

Si la Instancia Normativa recibe un reporte y/o queja y ésta sea imputable y/o comprobable, la CONAVI procederá a informar, para que el Comité de Evaluación Técnica, determine la sanción correspondiente de acuerdo con lo siguiente:

- **Suspensión temporal cuando:**

1. Existan hallazgos reportados en los trabajos como prestadores de servicios, con respecto a la intervención de vivienda.
 - a) Si el daño es resarcido en tiempo y forma, se procederá a la activación en el Padrón.
2. Mantenga un periodo de inactividad en los programas que se implementen en la CONAVI.
3. Se cite al prestador de servicio para entrega de asignaciones, reuniones de trabajo, sesiones informativas, firma de contratos, convenios o cualquier otro instrumento normativo, y no se presente en tres ocasiones.

4. Omite dar respuesta a los requerimientos de información o aclaraciones que sean derivados de las visitas domiciliarias, auditorías, inspecciones, verificaciones o los actos de supervisión, control y seguimiento que se lleven a cabo.

- **Cancelación cuando:**

1. Incumpla con la Normatividad del Programa.
2. Existan evidencias reportadas en la intervención de vivienda, bajo la responsabilidad de los prestadores de servicios:
 - a) El daño no sea resarcido en el tiempo y normatividad establecida.
3. Se detecta que el prestador de servicios haya falseado información y que ésta sea imputable y comprobable.
4. El prestador de servicios actúa con fines de proselitismo político, religioso u otro y que éstos sean imputables y comprobables.
5. La población beneficiaria reporte alguna falta como: fraude, cobros indebidos, entre otros, y que éstas sean imputables y comprobables.
6. El prestador de servicios presenta faltas al cumplimiento de los acuerdos establecidos.
7. Se detecte que el prestador de servicios haya actuado como "Presta nombre" para la realización de acciones de vivienda.
8. El prestador de servicios no brinda un trabajo de forma integral, ni fomenta la cohesión social a través de los procesos participativos con la familia.
9. No participa en el proceso de la intervención de vivienda de inicio a fin, conforme a lo establecido en los instrumentos normativos.
10. No termina las intervenciones de vivienda en tiempo y forma¹, cuando la ejecución de obra esté a su cargo.
11. Si se obtiene evidencia de las intervenciones de viviendas de mala calidad cuando la ejecución de obra esté a su cargo.
12. Cobrar por el subsidio o participar en un programa donde un tercero lo haga y no reportarlo a la CONAVI.
13. Con dos suspensiones previas, y cuando presente una falta que amerite a una tercera suspensión referente al desempeño del prestador, se procederá a la cancelación del registro.

La cancelación implica la baja inmediata y definitiva del padrón sin que medie resolución judicial o administrativa previa.

¹ Conforme a lo que estable las Reglas y el Manual de Procedimientos vigente.

8. Transparencia

Para garantizar la transparencia en el ejercicio de los recursos, la Comisión deberá dar amplia difusión al Programa a nivel nacional, promoviendo las acciones institucionales a nivel central y con las autoridades estatales y municipales, a través de la página de internet <http://www.gob.mx/conavi>. Para lo cual se estará publicando el Padrón de Prestadores de Servicios.

Los Prestadores de Servicios deberán apegarse a lo establecido en apartado de Transparencia, de las Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social.