



DESARROLLO TERRITORIAL

SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO



CONAVI

COMISIÓN NACIONAL  
DE VIVIENDA

# GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA

clave



**2022** *Ricardo*  
*Flores*  
*Año de* **Magón**

PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

ENERO 2022

*Am*  
*sp*  
*+*





**INDICE**

**CONSIDERACIONES ..... 3**

**DEL OBJETIVO ..... 3**

**DEL MARCO JURÍDICO..... 3**

REFERENCIAS..... 4

**ALCANCE ..... 4**

**GLOSARIO Y ACRÓNIMOS..... 4**

**CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ..... 11**

I.1. Períodos de evaluación.....11

I.2. Prestadores de servicios sujetos a la evaluación del desempeño.....11

I.3. Criterios generales de la evaluación.....11

I.4 Variables consideradas en la evaluación .....13

I.5 Insumos de la evaluación.....13

I.6 Procesamiento de resultados.....14

I.7 Aplicación de los cuestionarios a las Personas Beneficiarias.....15

I.8 Presentación de los resultados.....16

I.9 Inconformidades y sanciones de los Prestadores de Servicios .....17

**AUTORIZACIÓN ..... 18**

*Handwritten blue ink marks: a large checkmark, a signature, and a vertical line with a cross at the bottom.*





## CONSIDERACIONES.

El Programa Institucional 2020-2024 de la Comisión Nacional de Vivienda, alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, señala como una prioridad la producción de vivienda social y reconoce que la garantía del derecho de una vivienda no puede estar regida por las reglas del mercado, sino, más bien por la satisfacción de una necesidad humana. El acceso a la vivienda adecuada es un derecho humano, no un bien de consumo o un servicio, por lo que regirá el respeto a este derecho y a la dignidad de las personas.<sup>1</sup>

Es por ello que la Conavi establece como su objetivo prioritario disminuir la carencia de una vivienda adecuada<sup>2</sup> de la población en situación de vulnerabilidad por condiciones sociodemográficas, por riesgo o por precariedad de su vivienda, desarrollando, ejecutando y promoviendo esquemas, mecanismos y programas de financiamiento, subsidio y ahorro previo para la vivienda, en sus diferentes tipos y modalidades, priorizando la atención a la población en situación de pobreza, coordinando su ejecución con las instancias correspondientes.

En ese sentido, la Conavi establece como una de sus estrategias prioritarias fortalecer los procesos de Producción Social de Vivienda Asistida para participar en la consolidación del Sistema de Vivienda Adecuada a través de siete acciones puntuales, dentro de las cuales se destaca el establecer el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Prestadores de Servicios de la Conavi, a través de instrumentos de medición adecuados a cada figura, tomando en cuenta a las personas beneficiarias. La finalidad de la presente Guía es detallar los procesos para la aplicación del Sistema de Evaluación del Desempeño de Prestadores de Servicios.

## DEL 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 presupuestarios que opera la Comisión Nacional de Vivienda.

## DEL MARCO JURÍDICO.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley de Vivienda.

Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2020-2024

Programa Nacional de Vivienda.

Programa Institucional de la Comisión Nacional de Vivienda 2019-2024

Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social vigentes.

Reglas de Operación del Programa Nacional de Reconstrucción vigentes.

Manual de Organización de la Conavi vigente.

Estatuto Orgánico de la Conavi vigente.

<sup>1</sup> Programa Institucional, Comisión Nacional de Vivienda, disponible en <https://www.gob.mx/conavi/documentos/programa-institucional-2020-2024-de-la-comision-nacional-de-vivienda-conavi-2020-2024>

<sup>2</sup> Vivienda Adecuada: El concepto de vivienda adecuada es el que da la Comisión de Asentamientos Humanos y la Estrategia Mundial de Vivienda hasta el año 2000, y significa: "disponer de un lugar donde poderse aislar si se desea, espacio adecuado, seguridad adecuada, iluminación y ventilación adecuadas, una infraestructura básica adecuada y una situación adecuada en relación con el trabajo y los servicios básicos, todo ello con un costo razonable". La vivienda adecuada debe reunir, como mínimo, los siguientes criterios: la seguridad de la tenencia, disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura, asequibilidad, habitabilidad, accesibilidad, ubicación y adecuación cultural.





Lineamientos generales para el registro y administración del padrón de prestadores de servicios de la Comisión Nacional de Vivienda.

Manual de Procedimientos para el Registro y Administración del Padrón de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda

Demás documentos normativos aplicables.

## REFERENCIAS.

Guía para la elaboración y/o actualización de documentos normativos de la Comisión Nacional de Vivienda.

Lineamientos generales para el registro y administración del padrón de prestadores de servicios de la Comisión Nacional de Vivienda.

Manual de Procedimientos para el Registro y Administración del Padrón de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda

## ALCANCE.

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, así como las áreas de la Conavi y demás participantes involucrados.

## GLOSARIO Y ACRÓNIMOS.

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 por:

**Acta de término:** Documento por medio del cual se dan por concluidos los trabajos de obra a entera satisfacción de la persona beneficiaria.

**Asistencia técnica:** Asesoría calificada es proporcionada a la población beneficiaria por prestadores de servicios registrados ante la Comisión. Podrá comprender aspectos técnicos en diseño y construcción, financieros, organizativos, legales y de gestión, adecuados a las características y necesidades de las familias beneficiarias del programa y atendiendo las condiciones de habitabilidad y seguridad estructural, con el objeto de asegurar una vivienda adecuada a través del diseño participativo. En el caso de cofinanciamiento, la asistencia técnica será otorgada por los Organismos Ejecutores de Obra dados de alta en el padrón de prestadores de servicios de la Conavi.

La asistencia es parcial, cuando sólo atiende alguno(s) aspecto(s) mencionados e integral cuando los atiende todos.

**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, de proyecto, supervisión de obra, elaboración de reportes de avance de obra, conforme lo establezca la Comisión y, en su caso, cuando así lo determine la persona beneficiaria del subsidio, podrán desarrollar la edificación si cuentan con la capacidad técnica para ello.





En todos los casos, los asistentes técnicos deberán estar inscritos en el padrón de la Comisión, cumpliendo los requisitos establecidos en los Lineamientos generales para el registro de prestadores de servicios de la Comisión Nacional de Vivienda<sup>3</sup>.

**Carta Compromiso:** Documento mediante el cual la persona beneficiaria manifiesta su voluntad de integrarse al Programa de Vivienda Social, cumplir con los requisitos para el otorgamiento del subsidio, en esquema de subsidio 100% Conavi, asigna al prestador de servicios que le brindará asesoría técnica y autoriza el pago de sus servicios a cuenta del subsidio otorgado.

**Cédula de Información Socioeconómica (CIS):** Formato en el que se recopilan los datos socioeconómicos de la persona solicitante del financiamiento y/o subsidio, y las características de la vivienda que ocupa.

**Cofinanciamiento:** Esquema de apoyo a la persona beneficiaria, otorgado por dos o más fuentes de financiamiento que le permitan acceder a una vivienda adecuada.

**Cohesión social:** Se refiere a la construcción de sociedades más inclusivas, en donde las personas integrantes de una comunidad participan de manera activa en los asuntos públicos, reconocen y respetan las diferencias, tienen acceso a los bienes y servicios públicos para mejorar su calidad de vida, todo esto en un entorno donde las instituciones promueven entre la colectividad, relaciones de unidad, confianza, equidad y solidaridad.

**Comité de Financiamiento:** Instancia colegiada que tiene como función analizar y autorizar la asignación de subsidios a posibles beneficiarios, de las modalidades y líneas de apoyo o, en su defecto, las bolsas presupuestales, establecidos en los instrumentos normativos aplicables a los Programas que opere la Conavi, con base en la propuesta y validación de las Unidades Administrativas responsables, condicionado al cumplimiento de la normatividad aplicable y a la suficiencia presupuestal.

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

**Comisión o Conavi:** La Comisión Nacional de Vivienda.

**Condiciones de habitabilidad:** Son los elementos que contribuyen al ejercicio efectivo del derecho a la ciudad y a mejorar la calidad de vida de la población, fomentando la apropiación del espacio y la participación ciudadana desde los siguientes niveles básicos: 1. Vivienda: Se refiere a la certeza jurídica y a las características del material y los espacios de la vivienda, así como la infraestructura para acceder a los servicios básicos, definido por el CONEVAL, y, 2. Urbano: Que considera la relación entre las viviendas con el entorno físico inmediato, cuyos componentes son infraestructura básica, complementaria, equipamiento urbano, espacios públicos, elementos ambientales y ordenamiento del paisaje urbano, conectividad y movilidad.

**Contrato de prestación de servicios:** Instrumento contractual que regula las relaciones en la prestación de servicios profesionales entre la persona beneficiaria del subsidio, por sí o por conducto de mandatario nombrado o por designar y el prestador de servicios. Lo anterior solo aplica para el esquema de subsidio al 100%. El modelo de contrato(s) puede consultarse en la página electrónica

<sup>3</sup> Disponibles en la página <https://www.gob.mx/conavi/acciones-yprogramas/s177-programa-de-vivienda-social-pvs>.





<https://www.conavi.gob.mx/gobmx/pvs/CONVENIOS%20Y%20CONTRATOS/PVS-AT-PF-%20AMVN%202021.pdf>

<https://www.conavi.gob.mx/gobmx/pvs/CONVENIOS%20Y%20CONTRATOS/PVS-AT-PM-%20AMVN%202021.pdf>

**CONEVAL:** Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

**Convenio de Adhesión:** Acuerdo de voluntades entre la Comisión con cada uno de los siguientes actores: la Entidad Ejecutora; la persona beneficiaria; los verificadores de obra; los profesionales que brindan asistencia técnica; y, los ejecutores de obra; y, Organismos Estatales de Vivienda, cuya finalidad es establecer los compromisos y procedimientos que defina la Comisión, cuyo cumplimiento por los segundos será condición indispensable para la aplicación de recursos federales destinados al otorgamiento del subsidio. El modelo de convenio puede consultarse en la página electrónica <https://www.gob.mx/Conavi/acciones-y-programas/s177-programa-de-vivienda-social-pvs>

**Criterios de Validación:** Consideraciones técnicas necesarias que sustenten la propuesta de proyecto, y que conduzcan a una correcta intervención.

**Diseño participativo:** Se refiere a la acción de definir colectivamente propuestas integrales del proyecto de intervención, de acuerdo con las necesidades de las personas beneficiarias, tomando en consideración los usos; y costumbres de su localidad.

**Director Responsable de Obra (DRO) o Corresponsable o equivalente:** Es la persona física auxiliar de la Administración, con autorización y registro otorgado por la autoridad correspondiente quien tiene la atribución en todas aquellas actividades vinculadas con su responsiva, de ordenar y hacer valer en la obra, la observancia de la Ley, de su Reglamento y demás disposiciones aplicables, incluyendo las ambientales. Los DRO o peritos participantes en el programa, en todos los casos, deberán tener su cédula profesional y carnet vigentes en todo el proceso de su participación.

**Entidad Ejecutora:** Es una instancia inscrita ante la Comisión, que otorga crédito a las personas beneficiarias para adquirir, construir, ampliar o mejorar una vivienda, que acompaña al subsidio federal y al ahorro previo de la posible persona beneficiaria.

**Entidades Financieras:** Institución del sistema financiero mexicano en la cual la Conavi se apoya para realizar la dispersión de los subsidios a las personas beneficiarias, entidades ejecutoras, proveedores, prestadores de servicios, entre otros.

**Habitabilidad:** Se refiere a las condiciones en las que la familia habita una vivienda; estas condiciones están determinadas tanto por las características físicas de la vivienda y de sitio, como por las características psicosociales de la familia, que se expresan en hábitos, conductas o maneras de ser adquiridos en el transcurso del tiempo.

**Intervención habitacional:** Todas las modalidades que considera el Programa para responder a las necesidades de vivienda de la persona beneficiaria, las cuales estarán inscritas en el Registro Único de Vivienda y donde la Comisión lo determine.

**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 los materiales tienen las características de calidad especificadas en el proyecto.





**Líneas de apoyo:** Son los componentes que integran cada una de las modalidades de aplicación del subsidio.

**Modalidades de apoyo:** Refiere las modalidades de aplicación del subsidio que establece la Comisión.

**Organismos Ejecutores de Obra (OEO):** Personas físicas o morales registradas ante la Comisión, responsables de otorgar asistencia técnica para desarrollar, acompañar y ejecutar el proceso de diseño participativo y construcción, así como de fomentar la cohesión social durante el proceso de intervención de vivienda.

**Organismo Ejecutor de Obra-Patrimonial (OEO-P):** Personas físicas o morales registradas ante la Conavi, especializadas en la asistencia, desarrollo, edificación y supervisión de vivienda que, por sus características patrimoniales, culturales e históricas, requieren acciones para su rehabilitación y conservación.

**Orden de servicio:** Solicitud emitida por Conavi a las Verificadoras de Obra que señala las acciones de vivienda que se encuentran en condiciones para realizar las visitas de verificación de avance y término de obra.

**Padrón de personas beneficiarias:** Relación oficial de personas físicas o morales, públicas o privadas, que reciben subsidios o apoyos por haber cumplido con los criterios de elegibilidad y con los requisitos establecidos en las disposiciones normativas aplicables a los Programas.

**Padrón de Prestadores de Servicios:** Base de datos integrada por la información proporcionada por sus integrantes, instrumentada por la Conavi para mantener el control, clasificación y organización del registro de los profesionales, especialistas y empresas, que cumplieron con los requisitos establecidos por la Conavi.

**Persona Beneficiaria:** Persona que forma parte de la población atendida por la Comisión, que cumple con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación.

**Prestador de servicios:** Persona física o moral registrada ante la Comisión, que acrediten su experiencia y conocimiento en vivienda, los cuales pueden ser asistentes técnicos, organismos ejecutores de obra, supervisores, verificadores de obra, entre otros.

**Producción Social de Vivienda Asistida (PSVA):** Aquella que se realiza bajo el control de autoprodutores y autoconstructores que operan sin fines de lucro y que se orienta prioritariamente a atender las necesidades habitacionales de la población de bajos ingresos, incluye aquella que se realiza por procedimientos autogestivos y solidarios que dan prioridad al valor de uso de la vivienda por sobre la definición mercantil, mezclando recursos, procedimientos constructivos y tecnologías con base en sus propias necesidades y su capacidad de gestión y toma de decisiones.

**Programas:** Programa de Vivienda Social, Programa Nacional de Reconstrucción en su componente Vivienda, así como los Proyectos Institucionales, Extraordinarios que opera la Comisión Nacional de Vivienda.

**Proyecto de intervención:** Conjunto de planos arquitectónicos, de criterio estructural y de instalaciones (hidrosanitarias, eléctricas y especiales en su caso), con descripción general de los procesos a ejecutarse, presupuesto con partidas y conceptos.

**Reconstrucción de vivienda:** Se refiere a la acción orientada a recuperar y mejorar la vivienda que sufrió los efectos producidos por un fenómeno natural perturbador en un determinado espacio o jurisdicción, tanto en el ámbito urbano como rural. Este proceso puede incluir reconstrucciones







totales, parciales, rehabilitaciones o reubicación de vivienda y debe buscar, en la medida de lo posible, la reducción de los riesgos existentes, asegurando la no generación de nuevos riesgos.

**Reconstrucción Parcial de Vivienda:** Corresponde al subsidio que se otorga para intervenir una vivienda que ha sufrido daños por efecto de algún fenómeno natural perturbador y que, de acuerdo con la opinión o dictamen de un especialista técnico, es susceptible de reparar sin poner en riesgo la estabilidad estructural del inmueble. Las acciones pueden considerarse de manera enunciativa más no limitativa, reconstrucciones de los elementos estructurales, techumbres, instalaciones, acabados o cualquier elemento que compromete la habitabilidad de la vivienda. Puede aplicarse para complementar obras de reconstrucción iniciadas por los beneficiarios, que no pudieron concluir por falta de recursos, conforme al Manual de Operación del Programa de Vivienda Social. Las obras de reconstrucción de la vivienda se llevarán a cabo por procesos de producción social de vivienda asistida operada en los esquemas subsidio 100% CONAVI y cofinanciamiento sin crédito, con asistencia técnica o con la contratación de un Organismo Ejecutor de Obra previamente acreditados ante la Comisión.

**Reconstrucción Total de Vivienda:** Corresponde al apoyo que se otorga para intervenir una vivienda, que ha sufrido daños estructurales por efecto de algún fenómeno natural perturbador y que requiere su demolición para ser sustituida por una nueva, en la misma localización y con las características de habitabilidad que establezca la Comisión. En estos casos, la demolición de la vivienda afectada se realizará por profesionales prestadores de servicios previamente acreditados ante la Comisión, o bien, con el apoyo de las autoridades municipales o estatales; también podrá ser ejecutada por las mismas personas beneficiarias del programa, con recursos propios o de voluntarios. Las obras de reconstrucción de la vivienda se llevarán a cabo por procesos de producción social de vivienda asistida operada en los esquemas subsidio 100% CONAVI y cofinanciamiento sin crédito, con asistencia técnica o con la contratación de un Organismo Ejecutor de Obra previamente acreditados ante la Comisión.

**Reforzamiento Estructural de la Vivienda:** La Comisión podrá otorgar subsidio complementario con la intención de recuperar o aumentar la resistencia original de la vivienda afectada por un fenómeno natural perturbador o para aquellas que por su construcción demanden reparar las deficiencias constructivas generadas por su diseño original. En cada caso, la Comisión revisará la propuesta y determinará la procedencia de atender la misma. Mediante esta línea se podrán atender los elementos estructurales de una vivienda edificada con anterioridad, tales como: cimentación, muros, castillos, cadenas y losas. Podrá complementar las líneas de apoyo mejoramiento, ampliación y reconstrucción parcial de vivienda.

**Reglas:** Reglas de Operación de los Programas que opera la Comisión.

**Subsidios:** Las asignaciones de recursos federales previstas en el Presupuesto de Egresos que, a través de las dependencias y entidades, se otorgan a los diferentes sectores de la sociedad, a las entidades federativas o municipios para fomentar el desarrollo de actividades sociales o económicas prioritarias de interés general<sup>4</sup>.

**Supervisor de obra:** Persona física o moral registrada en el padrón de Prestadores de Servicios, cuya función es vigilar e informar a la Comisión el cumplimiento en el proceso constructivo en todas sus etapas de ejecución de los trabajos de la intervención de vivienda, conforme a criterios técnicos y administrativos establecidos por la institución, así como emitir el reporte de verificación de conclusión de los trabajos de las intervenciones, en el medio y acorde a lo establecido en los "Lineamientos de

<sup>4</sup> Artículo 2 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.





Operación de los Supervisores de Obra de la Comisión". Aplica sólo en los casos cuyas intervenciones están a cargo de Organismos Ejecutores de Obra registrados en la Comisión.

**Sustentabilidad:** La Comisión podrá otorgar subsidio complementario para la compra e instalación de ecotecnologías siempre que exista una carencia de servicios o deficiencia de ellos en el territorio, que permitan mejorar las condiciones de la vivienda en cuanto al suministro de agua, gas, energía eléctrica y sistemas de saneamiento de agua para la mejora de la calidad de vida de sus ocupantes, así como contribuir con la protección y cuidado del medio ambiente. En el esquema de cofinanciamiento con y sin crédito, la línea complementaria de sustentabilidad aplicará para atender la carencia de hasta dos servicios en la vivienda; y cuando la acción de vivienda considere un crédito otorgado por una entidad ejecutora, dicha línea complementaria se cubrirá con un subsidio 100% CONAVI.

**Verificador de obra:** Prestador de servicios cuya función es la inspección visual de las acciones de vivienda en campo, para informar o dictaminar el grado de cumplimiento en la conclusión de las intervenciones cuyo acompañamiento está a cargo de una Asistencia Técnica en apego al proyecto validado de las intervenciones de vivienda; confirmando la correcta aplicación de los subsidios que otorga el programa.<sup>5</sup>

**Vivienda adecuada:** El concepto de vivienda adecuada es el que da la Comisión de Asentamientos Humanos y la Estrategia Mundial de Vivienda hasta el año 2000, y significa: "disponer de un lugar donde poderse aislar si se desea, espacio adecuado, seguridad adecuada, iluminación y ventilación adecuadas, una infraestructura básica adecuada y una situación adecuada en relación con el trabajo y los servicios básicos, todo ello con un costo razonable". La vivienda adecuada debe reunir, como mínimo, los siguientes criterios: la seguridad de la tenencia, disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura, asequibilidad, habitabilidad, accesibilidad, ubicación y adecuación cultural.

**Vivienda nueva:** es la vivienda por iniciar, en proceso o terminada que nunca ha sido habitada y que cumple con los criterios de vivienda adecuada establecidos por la Comisión. Vivienda con Valor Patrimonial. Corresponde a las viviendas que, por sus características arquitectónicas o históricas, o por estar ubicada en alguno de los perímetros de zonas patrimoniales determinados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, o incluidas en el catálogo de monumentos históricos del INAH o del Instituto Nacional de Bellas Artes, tienen valor patrimonial; o bien, que en consideración de los cronistas locales oficiales tiene importancia cultural o histórica para el municipio o la entidad federativa.

**Vivienda edificada con sistemas constructivos tradicionales:** Corresponde a aquellas viviendas cuyos elementos constructivos son a base de materiales tradicionales o regionales, tales como: muros de tierra, barro cocido, madera, bajareque, entre otros; y cubiertas como madera, palma, teja, terrado, entre otras.

**Vivienda en Conjunto Habitacional:** Edificaciones construidas, en desarrollos horizontales o verticales, en las que habitan tres o más hogares, previstas a constituir en régimen de propiedad en condominio o copropiedad y que cumplen con los criterios de vivienda adecuada, establecidos por la Comisión.

<sup>5</sup> En referencia glosarios de reglas de operación de otros Programas de Vivienda, Reglamentos de Construcción, así como la Norma NMX-C442-ONNCCE-2010.





**Vivienda con Valor Patrimonial.** Corresponde a las viviendas que, por sus características arquitectónicas o históricas, o por estar ubicada en alguno de los perímetros de zonas patrimoniales determinados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, o incluidas en el catálogo de monumentos históricos del INAH o del Instituto Nacional de Bellas Artes, tienen valor patrimonial; o bien, que en consideración de los cronistas locales oficiales tiene importancia cultural o histórica para el municipio o la entidad federativa.

## ACRÓNIMOS

<b>AT</b>	Asistente Técnico
<b>CET</b>	Comité de Evaluación Técnica
<b>CF</b>	Comité de Financiamiento
<b>Conavi</b>	Comisión Nacional de Vivienda
<b>DAC</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>DCyET</b>	Dirección de Cooperación y Evaluación Técnica o equivalente
<b>DCySO</b>	Dirección de Control y Supervisión de Obra o equivalente.
<b>EDD</b>	Evaluación del Desempeño
<b>OEO</b>	Organismo Ejecutor de Obra
<b>PB</b>	Persona Beneficiaria
<b>PF</b>	Persona Física
<b>PM</b>	Persona Moral
<b>PS</b>	Prestadores de Servicios
<b>PSVA</b>	Producción Social de Vivienda Asistida
<b>SGAJyST</b>	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico o equivalente.
<b>SGAVPS</b>	Subdirección General de Análisis de Vivienda Prospectiva y Sustentabilidad o equivalente
<b>SGAyF</b>	Subdirección General de Administración y Financiamiento o equivalente
<b>SGOyS</b>	Subdirección General de Operación y Seguimiento o equivalente
<b>SRPSMAT</b>	Subdirección de Registro de Prestadores de Servicios en Materia de Asistencia Técnica
<b>SEDPSAT</b>	Subdirección de Evaluación al Desempeño de Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica
<b>SO</b>	Supervisor de Obra
<b>*VO</b>	Verificador/a de Obra

\*Se usará indistintamente para referirse a los verificadores de obra o la verificación de obra.





## CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### I.1. Períodos de evaluación

La EDD de los PS podrá realizarse durante todo el año, y se aplicará para aquellos PS; que hayan participado en el ejercicio fiscal previo a su aplicación.

### I.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 PS sujetos a la EDD podrán ser de manera enunciativa más no limitativa:

Asistentes Técnicos

Organismos Ejecutores de Obra

Organismo Ejecutor de Obra-Patrimonial

Supervisores de Obra

Verificadores de Obra

### I.3. Criterios generales de la evaluación

La Comisión, a través de la presente Guía, establece los criterios empleados para la evaluación de desempeño de los PS. El objetivo de realizar la EDD es detectar, a través de un mecanismo apropiado, integral e imparcial, las áreas de oportunidad de los PS, así como los posibles riesgos asociados a su participación, en la aplicación de los subsidios y la ejecución de las intervenciones de vivienda.

Las medidas determinadas en la presente Guía, proporcionarán elementos sustanciales cuantitativos y cualitativos, para conocer cuál ha sido el desempeño de los PS, lo que permitirá establecer la continuidad de su participación en los programas presupuestarios que opera la Comisión.

Los criterios generales considerados para la EDD, se engloban en el análisis de tres dimensiones correspondientes a la participación de los PS. A continuación, se describen los criterios generales comprendidos en las dimensiones de análisis, las cuáles se deberán adecuar en cada ejercicio fiscal, acorde con lo establecido en las reglas de operación, la normativa vigente y también conforme a las modificaciones de los instrumentos jurídico-administrativos que definen las obligaciones y responsabilidades de los servicios que proporcionarán los PS.

*Dimensión operativa.* La evaluación de esta dimensión consiste en recolectar y analizar información que permita conocer el nivel de competencia del PS, en lo relativo a su desempeño técnico, administrativo, y de trato con las personas beneficiarias, durante el proceso del subsidio; observado a partir de la experiencia que el equipo responsable de su coordinación por parte de la Comisión, tuvo con ellos en territorio y/o en gabinete. También se considerará la información disponible por las áreas responsables en lo relativo a la eficacia, la eficiencia y la calidad de su labor, así como el cumplimiento puntual de los reportes en los medios físicos y digitales dispuestos por la Conavi.

Por otro lado, se considerarán también como elementos favorables para su evaluación, la participación de los PS en las actividades de promoción de la transparencia y la rendición de cuentas que lleva a cabo la Conavi, así como el ejercicio de buenas prácticas y estrategias que favorezcan la cohesión social.

*Dimensión técnica y social.* La evaluación de esta dimensión consiste en el análisis de la información obtenida tanto de las PB de los subsidios, como de los propios PS, a través de cuestionarios específicos





que se podrán aplicar de forma física o a distancia. Esta dimensión se compone de dos subdimensiones, una social y una técnica, que corresponden, respectivamente, a los dos actores mencionados

De las personas beneficiarias, se busca conocer, en primera instancia, el grado de cumplimiento que tuvo el PS en hacer de su conocimiento, los elementos y términos administrativos de la operación del subsidio, así como el trato y el acompañamiento que recibieron en los siguientes aspectos, de manera enunciativa más no limitativa en:

- La elaboración de los proyectos
- La presentación de los proyectos
- La ejecución de las obras
- Los procesos de supervisión
- Los procesos de verificación
- La entrega de las obras

Dichos aspectos están relacionados con el perfil y la modalidad de trabajo en el que se haya desempeñado el PS.

Por otra parte, en la subdimensión técnica, se considera también la información obtenida del PS, con la cual se pretende identificar en qué medida reconoce su papel en la PSVA dentro de los programas que ejecuta la Conavi, así como, el grado en que ha logrado incorporar los conceptos aprendidos en los procesos de formación proporcionados por la Comisión para el desarrollo de sus habilidades técnicas y de contacto con las personas beneficiarias.

Cada uno de estos cuestionarios deberá contar con una ponderación que se estructure de acuerdo a la relevancia y al tipo de pregunta que, a su vez, se asocien a las fases del proceso de obtención y de aplicación de los subsidios. Es pertinente señalar, sin embargo, que los cuestionarios deberán considerar también preguntas de tipo informativo, con el objetivo de reunir elementos sobre las áreas de oportunidad de los PS y de la Comisión, así como sobre la satisfacción de las personas beneficiarias, puesto a que mediante esta dimensión y sus elementos de análisis se busca obtener un panorama general del avance institucional en cuanto al cumplimiento del derecho humano a la vivienda adecuada.

*Dimensión Jurídico Administrativa.* El objetivo de esta dimensión es considerar la importancia del ejercicio de las personas beneficiarias a su derecho de manifestar el reporte de irregularidades, así como sensibilizar a los PS sobre la relevancia de que no exista ninguna queja a propósito de su desempeño en la Comisión.

Este aspecto de la evaluación, se nutre de dos fuentes, por un lado, del registro de solicitudes de información, quejas, denuncias, incumplimientos e inconformidades, que sean admitidas a proceso de revisión en términos de lo previsto por la normativa vigente aplicable, en las áreas correspondientes<sup>6</sup>, sean estas manifestadas por parte de las personas beneficiarias, así como de parte de cualquier actor involucrado en la aplicación de los subsidios, acorde con lo establecido para cada esquema de participación.

Por otro lado, se considerará la consulta puntual con las áreas responsables sobre el actuar y la responsabilidad de los PS respecto a los procesos jurídico-administrativos, de observancia en su

<sup>6</sup> Esta consideración no prejuzga sobre la procedencia de alguna sanción, únicamente se tiene en cuenta la existencia misma de la situación admitida, por las Unidades Administrativas de la SCAJyST, la SGAVPS, la SGAYF o la SGOyS





desempeño, que indiquen el incumplimiento de la normativa vigente, así como de los establecido en el Convenio de Adhesión.

#### **1.4 Variables consideradas en la evaluación**

La DCyET establecerá las consideraciones que apliquen para la evaluación de los PS, presentando para conocimiento, la propuesta metodológica aplicable para cada ejercicio fiscal ante el CET, posteriormente, previa notificación a los PS, establecerá el momento en que inicie la EDD, con la finalidad de que éste conozca y participe en la aplicación de los instrumentos previstos y se obtenga la información necesaria para llevar a cabo la correcta evaluación.

Se tomarán en cuenta los siguientes elementos, para la aplicación de los instrumentos de evaluación, de manera enunciativa, más no limitativa:

- o El universo de análisis corresponde a todos los PS con al menos una asignación de intervención de vivienda por ejercicio fiscal.
- o Los diferentes perfiles en los que hayan participado cada uno de los PS.
- o Los diferentes programas presupuestarios en los que haya recibido asignaciones cada PS, por ejemplo, Programa Nacional de Reconstrucción o Programa de Vivienda Social.
- o Las entidades federativas donde el PS ha tenido asignaciones.
- o Las asignaciones en los diferentes tipos de esquemas y modalidades que atendió el PS.
- o Se contemplarán los períodos de aprobación de las asignaciones, las dispersiones, y en el caso de los verificadores de obra, las órdenes de servicio.

#### **1.5 Insumos de la evaluación**

Se utilizan cuatro categorías de insumos básicos para obtener la información pertinente para la evaluación:

La información que se obtenga de las plataformas digitales institucionales, cuya carga sea responsabilidad del PS y que dé cuenta sobre su labor, considerando la coincidencia con los avances y el término de las acciones reportadas.

Los cuestionarios. Se propondrán con cada ejercicio fiscal, instrumentos que permitan conocer información sobre el trato brindado por los PS, así como información general sobre su participación y el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones, acorde con lo establecido en la normativa vigente, así como en los instrumentos jurídico administrativos correspondientes. La información que se recoja con estos, se utilizará en las dimensiones operativa y técnico-social. Cada uno de estos cuestionarios deberá contar con una ponderación que considere cargas de puntuación diversas con respecto a la relevancia y al tipo de pregunta que, a su vez, se asocia a las responsabilidades establecidas para los PS en los documentos jurídicos y normativos aplicables, así como a las fases del proceso de obtención y aplicación de los subsidios; es pertinente señalar, sin embargo, que los cuestionarios podrán considerar también preguntas de tipo informativo que, tienen como objetivo reunir elementos sobre las áreas de oportunidad de los PS y de la Comisión, así como sobre la satisfacción de las personas beneficiarias.

Los reportes y los registros internos generados por las áreas que coordinan, supervisan y dan seguimiento a la participación de los PS en los programas.

Los reportes internos sobre admisión de solicitudes de información, quejas, denuncias, incumplimientos e inconformidades asociados a los PS. A partir de estos, se obtiene la información con la que se pondera la dimensión jurídico-administrativa.





## I.6 Procesamiento de resultados

Tras la recolección de la información de los instrumentos aplicados, así como de los reportes de las áreas de la Conavi se procesará la información y se realizará un análisis de los resultados; para ello la SGAVPS, podrá solicitar apoyo de otras áreas de la Conavi para poder contar con un análisis objetivo de la información, con la finalidad de estar en condiciones de emitir un informe de evaluación, mismo que contendrá al menos los siguientes elementos:

- Datos de los PS
- Perfil(es) de participación del PS
- Programa(s) de participación de los PS
- Esquema(s) de participación de los PS
- Período de evaluación
- Fecha de emisión del informe de evaluación
- Elementos considerados en la evaluación
- Áreas de oportunidad
- Fortalezas
- Acciones de seguimiento para el prestador de servicios y de la Conavi
- Sanciones (en su caso)
- Datos del CET en el que fue presentado el informe

Es importante indicar que la EDD busca fortalecer el trabajo de los PS, por lo cual el informe deberá ser objetivo y contar con una retroalimentación muy clara sobre las buenas prácticas, las actividades que los PS han desarrollado de manera oportuna y acertada, los aspectos que necesitan mejorar en menor y mayor medida, las acciones que debe emprender a corto y mediano plazo, así como las acciones que la Conavi realizará para dar seguimiento a la evaluación.

Adicional al informe generado, se enviará a cada PS una ficha individual en la cual se detalle cuantitativa y cualitativamente los resultados de su EDD; en la misma se incluirán los puntajes obtenidos para en cada figura de participación y por dimensión, así como las fortalezas y áreas a mejorar detectadas con base en los puntajes obtenidos en cada elemento de la evaluación. Las calificaciones estimadas para cada una de las figuras en las que haya participado cada el PS, determinarán la posibilidad de recibir asignaciones en la figura y esquema de participación.

Respecto a la EDD, los Lineamientos generales para el registro y administración del padrón de PS de la Comisión Nacional de Vivienda, señalan que:

Todos los PS que hayan trabajado con la Comisión deberán ser evaluados y, el resultado de este proceso no podrá ser inferior a 80/100 para ser considerados como candidatos a recibir nuevas asignaciones en el ejercicio siguiente al de su evaluación.

Un PS que en su evaluación más reciente haya obtenido una calificación entre 70-79/100, podrá obtener asignaciones después del primer semestre del siguiente ejercicio fiscal siempre que se comprometa a atender las áreas de oportunidad que, en su caso, le haya reportado la Comisión a través de su informe de resultados de evaluación.

Calificaciones menores a 69/100 tendrán que esperar, al menos, un año para recibir nuevas asignaciones y, de igual modo, comprometerse a atender las áreas de oportunidad que, en su caso, le haya señalado la Comisión a través de su informe de resultados de evaluación.





La determinación de evaluar con promedios individuales por cada figura y esquema de participación, estriba en la necesidad de poder dirimir con precisión las capacidades, las competencias y las áreas de oportunidad de cada prestador de servicios, en cada una de las figuras y esquemas en los que haya trabajado.

En el caso de los PS que han participado en el esquema de Cofinanciamiento<sup>7</sup>, se realizará una evaluación particular, en la cual se consideren los elementos propios de la prestación de servicios en ese esquema, acorde con los establecido en la normativa vigente, y también se les enviará una ficha individual con los resultados correspondientes.

### 1.7 Aplicación de los cuestionarios a las Personas Beneficiarias

Para la aplicación de los cuestionarios a las PB, se deberá determinar una muestra representativa de la población atendida por cada PS, la cual permita evaluar, desde su perspectiva, el acompañamiento que recibieron, en las asignaciones correspondientes.

Para poder calcular una muestra representativa por programa, se utilizará la metodología de una muestra aleatoria simple, para población finita, que se describe a continuación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra (muestra estadística)

N= Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico (nivel de confianza)

ε= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento

q= (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento

Finalmente, con la finalidad de realizar una selección estrictamente aleatoria de las personas beneficiarias que formen parte de la muestra se aplicará la fórmula "ALEATORIO.ENTRE()" a cada lista de las personas beneficiarias de cada PS. De esta forma, se seleccionará, de una manera imparcial, a cada persona con base en todos los criterios que se mencionados. Los detalles de esta metodología y su aplicación, se incorporarán en la Nota Metodológica que se presentará ante el CET, previo a la aplicación de la EDD.

Al personal de la Comisión que participe en la aplicación de los cuestionarios a las personas beneficiarias, se le deberá brindar una presencial o virtual, la cual estará a cargo de la SEDPSAT, con el fin de sensibilizarles sobre la confidencialidad de la información, el contenido de los cuestionarios,

<sup>7</sup> Perteneciente al Programa de Vivienda Social.



Handwritten blue notes and arrows on the right margin.





sus objetivos, así como sobre los elementos fundamentales para el correcto levantamiento de la información, indicando que:

- En todo momento deberá conducirse con respeto, con un lenguaje adecuado y comprensible hacia las personas beneficiarias.
- En el caso particular de quienes son adultos mayores o de población cuya lengua materna sea diferente al español, puede presentarse la necesidad de ser auxiliados por otra persona para la comprensión y resolución de las preguntas, de ser así, se anotará en los comentarios generales de la entrevista el nombre completo y la relación de parentesco de quien les apoye durante la entrevista.
- Ante situaciones particulares en la aplicación de los cuestionarios, en las que las personas beneficiarias manifiesten afectaciones por parte de los PS en su integridad y/o patrimonio, o en su defecto respecto a irregularidades relacionadas con el seguimiento y conclusión de la obra, el encuestador deberá orientar a la PB, explicándole brevemente que tiene el derecho a formalizar su queja ante la DAC o su equivalente, a través de los siguientes canales:

Por vía telefónica en el número 55 9138 9991 opción 1.

WhatsApp al 5527047146.

Correo electrónico [atencionciudadana@conavi.gob.mx](mailto:atencionciudadana@conavi.gob.mx).

Indicándole que para su manifestación debe señalar con claridad las circunstancias de tiempo, modo y lugar de su inconformidad, de acuerdo a lo establecido en el Manual para la atención de quejas y denuncias recibidas en la Comisión Nacional de Vivienda, y deberá considerar en su declaración como base las siguientes preguntas:

- ¿Cuándo ocurrieron los hechos?
- ¿Dónde ocurrieron los hechos?
- ¿Cómo ocurrieron los hechos?
- ¿A quién o a quienes se atribuyen los hechos o quienes intervinieron en los mismos?

Adicionalmente la DCyET, generará con la colaboración del personal que aplicó las encuestas una base de datos en la que se incorpore la información de las PB que describieron irregularidades, la cual será compartida con la DAC, así como con las Unidades Administrativas responsables del seguimiento de los subsidios aplicados, esto con el fin de que se corrobore o deniegue lo registrado por las PB en la respuesta del instrumento.

## 1.8 Presentación de los resultados

El Informe de resultados de la EDD a PS, se deberá presentar para conocimiento, en cada ejercicio fiscal ante el CET, exponiendo los principales resultados de cada dimensión de análisis.

Posterior a la sesión del CET en donde se presente el informe de resultados, la Conavi contará con diez días hábiles para notificar a los PS sobre sus resultados obtenidos.

La notificación puede ser enviada:

- Mediante oficio de forma física, en el domicilio para oír y recibir notificaciones, proporcionado por el PS para su registro en el Padrón de Prestadores de Servicios, ante la SRPSMAT
- Mediante oficio vía correo electrónico a la dirección que el PS haya proporcionado a la SRPSMAT como medio de contacto,





- 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.

En el oficio que se les envíe se incluirá la presente Guía, con el objetivo de hacer de su conocimiento el proceso de evaluación, así como las indicaciones que deberán seguir en caso de requerir alguna aclaración.

### **I.9 Inconformidades y sanciones de los Prestadores de Servicios**

Los PS registrados que manifiesten inconformidad con el resolutivo de la EDD, contarán con un máximo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de la notificación, para solicitar la revisión del resultado mediante un escrito formal de forma física o digital, de no más de cinco cuartillas dirigido a la DCyET de la Conavi, en el que argumenten de forma concreta el o los puntos de su inconformidad con los resultados de su evaluación. El comunicado deberá incluir la firma (autógrafa o digital) del representante legal y, si aplica, deberá emitirse en hoja membretada de la razón social registrada.

En caso de que el escrito formal sea recibido por la Comisión por vía electrónica, deberá provenir exclusivamente del medio de contacto (correo electrónico) formalmente registrado en la SRPSMAT, y deberá presentarse en formato PDF a la dirección de correo [evaluaciondeldesempeno@conavi.gob.mx](mailto:evaluaciondeldesempeno@conavi.gob.mx)

La Conavi, convocará en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la recepción física o digital de la inconformidad, al representante legal del PS para la revisión y el análisis de los elementos que la hayan motivado.

Para el proceso de revisión de resultados se establecerán reuniones físicas o virtuales con los PS, en las que se les deberá explicar en principio el proceso y la metodología aplicada para su evaluación, así como lo observado en sus resultados. En éstas se dará audiencia a los PS, con el fin de conocer sus argumentos sobre obstáculos ajenos a su desempeño, que afectaron lo registrado en el proceso de evaluación y, una vez que estos se hayan expuesto, se les solicitará la evidencia documental que pueda dar soporte a lo expresado, la cual se deberá enviar (de manera física o digital) a la Comisión en no más de cinco días hábiles posteriores a la reunión.

De cada reunión se deberá generar una minuta, la cual será compartida tanto con los PS, como con las Unidades Administrativas de la Comisión que los hayan acompañado en territorio y/o en gabinete en su labor, a estas mismas áreas se les compartirá la evidencia documental proporcionada por los PS con el propósito de confirmar o rebatir lo expresado por los PS.

Una vez revisada la información proporcionada con las áreas correspondientes, la DCyET estimará la pertinencia de los puntajes a modificar, e integrará todas las solicitudes de inconformidad y la procedencia de la modificación de calificación en un Informe de revisión y rectificación de resultados del proceso de EDD de PS, el cual deberá ser presentado para conocimiento ante el CET. Si ante este órgano colegiado no se manifiesta alguna observación a lo expuesto, las calificaciones que se modifiquen se deberán integrar en nuevas fichas de resultados de EDD, mismas que serán compartidas con los PS en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la celebración del CET, así como a todas las áreas interesadas de la Comisión.





## AUTORIZACIÓN

La presente Guía para la Evaluación del Desempeño de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda fue aprobada por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Comisión Nacional de Vivienda, mediante Acuerdo número **COMERI-013-IORD-21012022**, de la Primera Sesión Ordinaria, celebrada el 21 de enero de 2022.

Asimismo, la emisión del presente instrumento, se autoriza mediante Acuerdo número **JG-64-270122-910**, de la Sexagésima Cuarta Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional de Vivienda, celebrada el 27 de enero de 2022. Las firmas de autorización quedarán plasmadas en el acta de la sesión, en donde se dictamine procedente el acuerdo en comento.

Fecha de publicación en la Normateca Interna: 28 de enero de 2022

ELABORA

**Mtra. Lilian Nataly Soberanes Torres**  
Subdirectora de Evaluación al Desempeño  
de Prestadores de Servicios de Asistencia  
Técnica

REVISA

**Lic. Rafael Aragón González**  
Director de Cooperación y Evaluación Técnica

AUTORIZA

**Lic. Silvia Circe Díaz Duarte**  
Subdirectora General de Análisis de Vivienda,  
Prospectiva y Sustentabilidad

Firma en suplencia por ausencia la Lic. Nayely Márquez Juárez, Directora de Planeación y Evaluación Institucional, de conformidad con el Artículo 21 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de Vivienda.





**CONCENTRADO DE CAMBIOS**

REVISIÓN NO.	FECHA DE EMISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO

*Cm*

*[Handwritten signature]*

