



**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



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

PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

clave

ABRIL 2022



**2022** *Ricardo Flores*  
*Año de Magón*  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

*Handwritten signature and mark*



**ÍNDICE**

**ÍNDICE 2**

ÍNDICE DE TABLAS .....	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	3
<b>I. CONSIDERACIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>I.1 OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>I.2 DEL MARCO JURÍDICO.....</b>	<b>5</b>
<b>I.3 REFERENCIAS .....</b>	<b>5</b>
<b>I.4 ALCANCE.....</b>	<b>6</b>
<b>I.5 GLOSARIO.....</b>	<b>6</b>
<b>SIGLAS Y ACRÓNIMOS .....</b>	<b>12</b>
<b>II. ASPECTOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....</b>	<b>13</b>
II.1. Períodos de evaluación .....	13
II.2. Prestadores de servicios sujetos a la evaluación del desempeño .....	13
II.3. Criterios generales de la evaluación.....	13
II.4. Variables consideradas en la evaluación.....	15
II.5. Composición de la EDD por Grupo.....	19
II.6. Insumos de la evaluación .....	26
II.6.1. De la estructura de los cuestionarios.....	26
II.6.2 De la aplicación de los cuestionarios a las Personas Beneficiarias .....	42
II.6.3 Del tratamiento de situaciones particulares .....	43
II.7. Procesamiento de resultados.....	45
II.8. Presentación de los resultados.....	45
II.9. Inconformidades y sanciones de los Prestadores de Servicios.....	46
<b>ANEXO 1. FORMATO DE ATENCIÓN CASOS DERIVADOS DE LA EDD .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXO 2. FORMATO DE FICHA DE RESULTADOS EDD .....</b>	<b>51</b>
<b>AUTORIZACIÓN .....</b>	<b>53</b>

*Handwritten signature and initials in blue ink.*





## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Definición de Grupos de PS a evaluar</b> .....	13
Tabla 2. Etapas del acompañamiento de los PS a revisar por Grupo en la Subdimensión Social .....	14
Tabla 3. Elementos a considerar para la EDD del Grupo 1.....	16
Tabla 4. Insumos a solicitar a las Unidades Administrativas para la EDD del Grupo 1.....	16
Tabla 5. Elementos a considerar para la EDD del Grupo 2.....	17
Tabla 6. Insumos a solicitar a las Unidades Administrativas para la EDD del Grupo 2.....	17
Tabla 7. Elementos a considerar para la EDD del Grupo 3.....	18
Tabla 8. Insumos a solicitar a las Unidades Administrativas para la EDD del Grupo 3.....	18
Tabla 9. Composición de la Calificación del Grupo 1 .....	21
Tabla 10. Composición de la Calificación del OEO-Cofinanciamiento.....	23
Tabla 11. Composición de la Calificación de Verificadores de Obra.....	25
<b>Tabla 12. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de AT. Grupo 1</b> .....	27
<b>Tabla 13. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de OEO. Grupo 1</b> .....	28
Tabla 14. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de OEOP. Grupo 1.....	28
<b>Tabla 15. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de Supervisor. Grupo 1</b> .....	29
<b>Tabla 16. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de Supervisor Patrimonial. Grupo 1</b> .....	29
Tabla 17. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Técnico AT-OEO-OEOP, Grupo 1.....	30
Tabla 18. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Técnico Supervisor, Grupo 1.....	31
Tabla 19. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social, Asistente Técnico, Grupo 1.....	32
Tabla 20. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social, Organismo Ejecutor de Obra, Grupo 1.....	33
Tabla 21. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social, Organismo Ejecutor de Obra Patrimonial, Grupo 1.....	34
Tabla 22. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social Supervisor, Grupo 1.....	35
Tabla 23. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social Supervisor de Obra Patrimonial, Grupo 1.....	35
Tabla 24. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de OEO-Cofinanciamiento, Grupo 2.....	36
Tabla 25. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Técnico de OEO-Cofinanciamiento, Grupo 2.....	37
Tabla 26. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social de OEO-Cofinanciamiento, Grupo 2, EE y OEO son la misma persona (física y/o moral).....	38
Tabla 27. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social de OEO-Cofinanciamiento, Grupo 2, EE y OEO son diferentes personas (física y/o moral).....	39
Tabla 28. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de Verificador de Obra, Grupo 3.....	40
Tabla 29. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Técnico de Verificador de Obra, Grupo 3.....	40
Tabla 30. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social de Verificador de Obra, Grupo 3.....	41

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Composición de la Calificación del Grupo 1. AT, OEO y OEOP.....	19
Gráfico 2. Composición de la Calificación del Grupo 1. Supervisores de Obra .....	20
Gráfico 3. Composición de la Calificación del Grupo 2, OEO Cofinanciamiento.....	22
Gráfico 4. Composición de la Calificación del Grupo 3, Verificadores de Obra .....	24

X  
Cm  
h





## I. 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 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.

Para arribar progresivamente al logro del derecho a la vivienda adecuada, la Conavi considera 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", tal estrategia, permite que los subsidios que otorga la Comisión cuenten con un acompañamiento técnico, lo que garantiza la habitabilidad y seguridad estructural en las viviendas.

Cabe señalar que, la Comisión ha impulsado que sea la persona beneficiaria quien se encuentre al centro de la intervención, por lo que su participación es relevante para que se puedan identificar las necesidades particulares de cada familia a quienes se otorga un subsidio y para que tomen parte junto con los prestadores de servicios en la propuesta de intervención, así como en las decisiones de la ejecución de las obras.

Por lo anterior, el trabajo colaborativo con los prestadores de servicios es crucial para garantizar los requerimientos de una vivienda adecuada y también para garantizar que aspectos como la adecuación cultural estén considerados en las intervenciones en acuerdo con las personas beneficiarias.

El seguimiento, la evaluación y la supervisión del trabajo desempeñado por los Prestadores de Servicios a través del proceso del EDD es de suma importancia, para la aplicación de los subsidios de conformidad con lo establecido en la fracción V del artículo 75 de la Ley de Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria que a la letra dice:

"(...)

V. Incorporar mecanismos periódicos de seguimiento, supervisión y evaluación que permitan ajustar las modalidades de su operación o decidir sobre su cancelación;

(...)"

<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-pi-conavi-2020-2024>





## I.1 OBJETIVO

Establecer los criterios y el proceso de evaluación del desempeño de los prestadores de servicio que participan en los programas presupuestarios que opera la Comisión Nacional de Vivienda, a efecto de conocer y fortalecer su trabajo, detectar sus áreas de oportunidad, así como los posibles riesgos asociados a su participación en la aplicación de los subsidios durante la ejecución de las intervenciones de vivienda, a través de un mecanismo apropiado, integral e imparcial.

## I.2 DEL MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Vivienda.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2020-2024.
- Programa Nacional de Vivienda 2019-2024
- Programa Institucional de la Comisión Nacional de Vivienda 2020-2024.
- Reglas de Operación del Programa de Vivienda Social
- Reglas de Operación del Programa Nacional de Reconstrucción
- Manual de Organización de la Conavi
- Estatuto Orgánico de la Conavi
- Lineamientos generales para el registro y administración del padrón de prestadores de servicios de la Comisión Nacional de Vivienda
- Lineamientos para la Operación de las Verificadoras de Obra de la Comisión Nacional de Vivienda
- Lineamientos para la Operación de los Supervisores de Obra de la Comisión Nacional de Vivienda
- Lineamientos por los que se establece el funcionamiento del Comité de Evaluación Técnica.
- Manual de Operación del Programa Nacional de Reconstrucción Sector Vivienda.
- Manual de Operación del Programa de Vivienda Social, Proceso de Producción Social de Vivienda Asistida
- Manual de Procedimientos para el Registro y Administración del Padrón de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda
- Manual de Procedimientos para la Operación del Programa de Vivienda Social en el Esquema de Cofinanciamiento
- Manual para la Atención de Quejas y Denuncias recibidas en la Comisión Nacional de Vivienda

## I.3 REFERENCIAS

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





## 1.4 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.

## 1.5 GLOSARIO

Para el mejor entendimiento de esta Guía, deberá tenerse en cuenta el significado que en este contexto se da a los siguientes términos, que de manera indistinta se entenderá y utilizará en singular o plural, según corresponda, con inicial mayúscula o con minúsculas, 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 y Administración del Padrón de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda.

**Buenas Prácticas:** Se refiere a aquellos procesos participativos de Producción Social de Vivienda, establecidos mediante la implementación de estrategias comunitarias efectivas y empáticas, en la planeación y en la ejecución de las acciones de vivienda.

**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.

**Comité de Contraloría Social:** Formas de organización social constituidas por las personas beneficiarias de los programas de desarrollo social a cargo de dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para el seguimiento, supervisión y vigilancia de dichos programas, del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en éstos, así como de la correcta aplicación de los recursos asignados a los mismos.

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

**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 100% Conavi.

**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; los ejecutores de obra; los organismos ejecutores de obra patrimonial, 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.

**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.



X  
Can  
7



**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.

**Hallazgos de Seguridad estructural.** Cuando la obra ejecutada se desarrolle fuera de especificaciones del proyecto de intervención y pone en riesgo la seguridad estructural de la vivienda.

**Hallazgo de Avance inferior al 100%.** Cuando los alcances previstos en el proyecto y presupuesto proporcionado para su verificación, no demuestre la aplicación del 100% del subsidio otorgado.

**Incumplimiento:** Faltas u omisiones a los Compromisos establecidos en los Convenios de Adhesión de los Prestadores de Servicios.

**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.

**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 acredite 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.

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

**Responsable del Campamento Territorial (CT):** Apoya al Responsable de Territorio en la planeación, organización, coordinación, control y asesoramiento, de las actividades técnicas, administrativas y sustantivas; así como, en el seguimiento de diferentes programas y proyectos ejecutados por la Conavi conforme a las Reglas de Operación Vigentes.

**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>2</sup>.

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





**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 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>3</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.

<sup>3</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 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.

**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.





## SIGLAS Y ACRÓNIMOS

<b>AT</b>	Asistente Técnico
<b>CET</b>	Comité de Evaluación Técnica
<b>CF</b>	Comité de Financiamiento
<b>CIS</b>	Cédula de Información Socioeconómica
<b>Conavi o Comisión</b>	Comisión Nacional de Vivienda
<b>CT</b>	Campamento Territorial
<b>DAC</b>	Dirección de Atención Ciudadana
<b>DAITSPV</b>	Dirección de Análisis de Información Territorial y Seguimiento de Programas de Vivienda
<b>DALST</b>	Dirección de Asuntos Legales y Secretariado Técnico
<b>DC</b>	Dirección de Cofinanciamiento
<b>DCET</b>	Dirección de Cooperación y Evaluación Técnica
<b>DCSO</b>	Dirección de Control y Supervisión de Obra
<b>DDPFS</b>	Dirección de Diseño de Procesos de Financiamiento y Subsidios
<b>DEF</b>	Dirección de Esquemas Financieros
<b>DFGS</b>	Dirección de Formalización y Gestión de Subsidios
<b>DIVP</b>	Dirección de Integración y Validación de Proyectos
<b>DPJT</b>	Dirección de Procedimientos Jurídicos y Transparencia
<b>EDD</b>	Evaluación del Desempeño
<b>EE</b>	Entidad Ejecutora
<b>OEO</b>	Organismo Ejecutor de Obra
<b>OEO-P</b>	Organismo Ejecutor de Obra Patrimonial
<b>PB</b>	Persona Beneficiaria
<b>PF</b>	Persona Física
<b>PM</b>	Persona Moral
<b>PS</b>	Prestadores de Servicios
<b>PSO</b>	Plataforma de Seguimiento de Obra
<b>PSVA</b>	Producción Social de Vivienda Asistida
<b>ROP</b>	Reglas de Operación de los Programas
<b>SEDPSAT</b>	Subdirección de Evaluación al Desempeño de Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica
<b>SGAJST</b>	Subdirección General de Asuntos Jurídicos y Secretariado Técnico
<b>SGAVPS</b>	Subdirección General de Análisis de Vivienda Prospectiva y Sustentabilidad
<b>SGAF</b>	Subdirección General de Administración y Financiamiento
<b>SGOS</b>	Subdirección General de Operación y Seguimiento
<b>SO</b>	Supervisor de Obra
<b>SRPSMAT</b>	Subdirección de Registro de Prestadores de Servicios en Materia de Asistencia Técnica
<b>*VO</b>	Verificador/a de Obra

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

X  
Cm  
M





## II. ASPECTOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### II.1. PERÍODOS DE EVALUACIÓN

La EDD de los PS podrá realizarse durante todo el año, y se aplicará a aquellos PS que hayan participado en los programas presupuestarios que opera la Conavi en el ejercicio fiscal previo a su aplicación.

### II.2. PRESTADORES DE SERVICIOS SUJETOS A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

De acuerdo con lo establecido en las reglas de operación y en la normativa vigente, de los programas que opera la Conavi, los PS sujetos a la EDD podrán ser, de manera enunciativa más no limitativa, para los siguientes perfiles y modalidades:

1. Asistentes Técnicos
2. Organismos Ejecutores de Obra
3. Organismo Ejecutor de Obra-Patrimonial
4. Supervisores de Obra
5. Verificadores de Obra

### II.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 en 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 determinar la continuidad de su participación en los programas presupuestarios que opera la Comisión.

Dado que el presente documento contiene los elementos generales a considerar para la evaluación de los PS en su diversidad de perfiles, modalidades y esquemas de participación, se han establecido tres grupos generales de evaluación, los cuales serán distinguidos y representados con diferentes íconos, con el fin de identificar los elementos considerados para la evaluación de cada uno.

**Tabla 1. Definición de Grupos de PS a evaluar**

Grupo	1	2	3
Definición	AT, OEO, y OEO-P que participaron en el Programa Nacional de Reconstrucción (PNR) y/o en el Programa de Vivienda Social (PVS), en el esquema de subsidio 100% Conavi, en las modalidades de asistencia técnica, ejecución de obra, ejecución de obra patrimonial y/o supervisión de obra.	OEO que participaron en el Programa de Vivienda Social, en el esquema de Cofinanciamiento	Verificadores de Obra
Ícono			





Los criterios generales considerados para la EDD, se engloban en el análisis de tres dimensiones de evaluación, correspondientes a los alcances de la actuación de los PS. A continuación, se describen los criterios generales comprendidos en estas dimensiones.

*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, con fines informativos se revisará la participación de los PS en las actividades de promoción de 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, como de la evaluación aplicada a los PS, sobre los conocimientos que demuestren sobre sus responsabilidades, obligaciones y también sobre los contenidos aprendidos a través de la formación impartida por la Conavi. Esta dimensión se compone de dos subdimensiones, una social y una técnica, que corresponden, respectivamente, a los dos actores mencionados.

De las PB, se busca conocer, en primera instancia, el grado de cumplimiento que tuvieron los PS en hacer de su conocimiento, los elementos y los términos administrativos de la operación del subsidio, así como el trato y el acompañamiento técnico que recibieron en los siguientes aspectos:

**Tabla 2. Etapas del acompañamiento de los PS a revisar por Grupo en la Subdimensión Social**

Grupo	La elaboración de los proyectos	La presentación de los proyectos	La ejecución de las obras	La supervisión de las obras	La entrega de las obras	La verificación de las obras
Grupo 1 	✓	✓	✓	✓	✓	
Grupo 2 	✓	✓	✓		✓	
Grupo 3 						✓

Cada uno de los cuestionarios que se aplicarán contarán 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 a la aplicación de los subsidios, incluyendo la satisfacción de las PB, respecto a las intervenciones de vivienda.

X  
G





Es pertinente señalar, 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, ya que a través de 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 de su derecho de manifestar 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, suspensiones, 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>4</sup>, sean estas manifestadas por parte de las personas beneficiarias o por cualquier actor involucrado en la aplicación de los subsidios, acorde con lo establecido para cada esquema de participación, y por el otro, de 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 desempeño, que indiquen el incumplimiento de la normativa vigente, así como de lo establecido en el Convenio de Adhesión, en los contratos de prestación de servicios, y en todo documento jurídico aplicable.

Esta dimensión, no está incorporada en la ponderación determinada para cada PS (no se suma con una ponderación), sino que la presencia de quejas o incumplimientos, restaría puntos a la calificación global obtenida por las otras dimensiones.

#### II.4. VARIABLES CONSIDERADAS EN LA EVALUACIÓN

La DCET establecerá los elementos y 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 cuestionarios previstos y se obtenga la información necesaria que permita 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:

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

<sup>4</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 SGAJyST, la SGAVPS, la SGAYF o la SGOyS





Para tal fin, la DCET adscrita a la SGAVPS, considerará los siguientes elementos y solicitará a las diferentes Unidades Administrativas la información correspondiente:

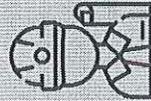
**Tabla 3. Elementos a considerar para la EDD del Grupo 1**

- El plazo de ejecución de la intervención de vivienda, acorde con las ROP vigentes del PVS y PNR, contados a partir de la liberación de la primera ministración<sup>5</sup>.
- La calidad de las obras, de acuerdo a los hallazgos de la Verificación.
- La congruencia en la carga de los avances de obra en la PSO.
- Los cuestionarios aplicados a las PB, al personal de la Conavi y a los PS<sup>6</sup>
- Observaciones sobre la participación activa de los PS en las actividades de Contraloría Social.
- La presencia de incumplimientos jurídicos y administrativos atribuibles a los PS.



**Tabla 4. Insumos a solicitar a las Unidades Administrativas para la EDD del Grupo 1**

SGOYS	SGOYS	SGOYS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información relativa a la participación de los Prestadores de Servicios en las dinámicas y/o ejercicios de Contraloría Social. (SGAVPS-DAC).</li> <li>• Cualquier observación relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas de los PS. (SCAVPS).</li> <li>• Base de seguimiento operativo de programas. (SCAVPS-DAITSPV).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos que contenga los nombres de los responsables de los equipos operativos que dieron el seguimiento en cada entidad o región de operación de los Programas, así como medios de contacto (números de teléfono y correos electrónicos) con el fin de establecer comunicación permanente para el desarrollo de comunicarles sobre la dinámica de la EDD. (SGOS)</li> <li>• Base de datos actualizada de las PB y de los PS que les brindaron los servicios, con subsidios activos para el PNR y PVS en el esquema 100% Conavi, la cual contenga también la información puntual de las reasignaciones. (SGOS-DFGS)</li> <li>• Reportes de hallazgos e incumplimientos realizados por las VO, y su relación con cada AT, OEO u OEP que participó en los Programas. (SGOS-DCSO)</li> <li>• Reportes de la Plataforma de Seguimiento de Obra (con cortes trimestrales) (SGOS-DCSO)</li> <li>• Información documentada y puntual sobre obstáculos ajenos al desempeño de los PS, que haya afectado su labor. (SGOS-CT)</li> <li>• Base de datos actualizada, con cortes trimestrales, de las Cédulas de Información Socioeconómica de las PB, que contenga datos personales (nombre y CURP), teléfonos de contacto correctos, domicilio, así como información referente a los subsidios (líneas de apoyo, fechas de aprobación, fechas de dispersión, avance de obra, y actas de entrega recepción). (SGOS-DFGS)</li> <li>• Cualquier observación relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas de los PS. (SGOS-CT)</li> <li>• Brindar respuestas a los cuestionarios sobre el desempeño del PS, y su disposición para apoyar a la DCET sobre las particularidades observadas en el proceso de Evaluación. (SGOS-CT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos, y Convenios de adhesión de los Prestadores de Servicios. (SGAJST-DALST).</li> <li>• Base de datos actualizada de incumplimientos, quejas e inconformidades manifestadas por las personas beneficiarias. (SGAJST-DPJT).</li> <li>• Cualquier observación relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas de los PS. (SGAJST).</li> </ul>



<sup>5</sup> En el caso de existir desfases en el cumplimiento de los tiempos, por situaciones ajenas al desempeño de los PS, éstas deberán ser revisadas y justificadas con notas informativas signadas por el personal responsable de la SGOYS.  
<sup>6</sup> Sobre la comprensión de sus responsabilidades, obligaciones y también sobre los contenidos aprendidos a través de los módulos de formación.



*[Handwritten signature]*

Tabla 5. Elementos a considerar para la EDD del Grupo 2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>El plazo de ejecución de la intervención de vivienda, acorde con las ROP PVS vigentes, siendo 155 días<sup>7</sup> para Vivienda Nueva y 90 días para Mejoramientos y Ampliaciones, contados a partir de la liberación de la primera ministración.<sup>8</sup></li> <li>La calidad de las obras, de acuerdo a los hallazgos de las VO o Supervisora de Obra<sup>9</sup>.</li> <li>La congruencia en la carga de los avances de obra en la PSO.</li> <li>Los cuestionarios aplicados a las PB, al personal de la Conavi y los cuestionarios aplicados a los PS<sup>10</sup></li> <li>Observaciones sobre la participación activa de los PS en las actividades de Contraloría Social.</li> <li>La presencia de incumplimientos jurídicos y administrativos atribuibles a los OEO.</li> </ul>
--	---

Tabla 6. Insumos a solicitar a las Unidades Administrativas para la EDD del Grupo 2

SGAF	SGOS	SGAVPS	SGAJST
<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de datos actualizada de las Entidades Ejecutoras, y su relación con los OEO para el ejercicio fiscal 2021. (SGAF-CF)</li> <li>Base de datos actualizada de las personas beneficiarias que contenga datos personales (nombre y CURP), teléfonos de contacto correctos, y domicilio, así como información referente a los subsidios, relativas a las líneas de apoyo fechas de aprobación, fechas de dispersión (con cortes de información trimestral) avance de obra, y actas de entrega recepción, asociadas a la EE que les acompaña en la aplicación del subsidio, así como con el OEO que les atendió, o les sigue atendiendo, correspondientes al ejercicio fiscal 2021. Cédulas de Información Socioeconómica de las Personas Beneficiarias. (SGAF-CF-DDPFS)</li> <li>Base de datos actualizada de los reportes mensuales de comprobación. (SGAF-CF)</li> <li>Base de datos actualizada de las amonestaciones y observaciones emitidas a los EE. (SGAF-CF)</li> <li>Cualquier observación fundamentada, relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas del OEO. (SGAF).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de hallazgos e incumplimientos realizados por las (Verificadores de Obra). (SGOS-DCSO)</li> <li>Reportes de la Plataforma de Seguimiento de Obra (con cortes trimestrales). (SGOS-DCSO)</li> <li>Cualquier observación relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas de los PS.</li> <li>Brindar respuestas a los cuestionarios sobre el desempeño del OEO, así como apoyo y su disposición para apoyar a la DCET sobre las particularidades observadas en el proceso de Evaluación (SGOS-CT-DIVP).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información relativa a la participación de los Prestadores de Servicios en las dinámicas y/o ejercicios de Contraloría Social. (SGAVPS-DAC).</li> <li>Cualquier observación relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas de los PS. (SGAVPS).</li> <li>Base de seguimiento operativo de programas, (SGAVPS-DAITSPV).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos, y Convenios de adhesión de los Prestadores de Servicios. (SGAJST- DALST).</li> <li>Convenios de Adhesión entre la Conavi y las EE que participaron en el ejercicio fiscal 2021. (SGAJST (DPJT))</li> <li>Base de datos actualizada de incumplimientos, quejas e inconformidades manifestadas por las personas beneficiarias. (SGAJST- DPJT).</li> <li>Cualquier observación relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas de los PS. (SGAJST).</li> </ul>

<sup>7</sup> El plazo para la ejecución de la intervención de vivienda está determinado en días Naturales cuya cuantificación se realiza posteriores a partir de la fecha de la pago dispersión del subsidio para vivienda los recursos, es decir, de la dispersión, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Operación del Programa de Vivienda Social en el esquema de Cofinanciamiento, versión octubre/2021, Capítulo 2, Artículo 30.

<sup>8</sup> En el caso de existir desfases en el cumplimiento de los tiempos, por situaciones ajenas al desempeño de los PS, éstas deberán ser revisadas y justificadas con notas informativas signadas por el personal responsable de la SCOYS y de la SGAYF.

<sup>9</sup> En el ejercicio fiscal 2022, se estableció en las ROP del Programa de Vivienda Social, que las intervenciones de vivienda realizadas por Organismos Ejecutores de Obra recibirán el acompañamiento de Supervisores de Obra, no así de Verificadoras de Obra, mientras que las intervenciones que recibieran el acompañamiento de un Asistente Técnico serían revisadas por Verificadoras de Obra. Sin embargo, para la EDD de los OEO, que participaron en el esquema de Cofinanciamiento, en el ejercicio fiscal 2021, participaron en su revisión las VO.

<sup>10</sup> Los Cuestionarios que se aplicarán a los PS considerarán la comprensión de sus responsabilidades, obligaciones y también los contenidos aprendidos a través de los módulos de formación impartidos por la Conavi.





**Tabla 7. Elementos a considerar para la EDD del Grupo 3**

	<p>En el caso de los Verificadores de Obra, se considerarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información disponible respecto a la calidad de su servicio<sup>11</sup></li> <li>• El cumplimiento puntual de los reportes en los medios físicos y digitales dispuestos por la Conavi.</li> <li>• Los cuestionarios aplicados al personal de la Conavi, y a las personas beneficiarias.</li> <li>• La presencia de incumplimientos jurídicos y administrativos atribuibles a los PS</li> </ul>
--	--

**Tabla 8. Insumos a solicitar a las Unidades Administrativas para la EDD del Grupo 3**

	SGAF	SGOS	SCAVPS	SCAJST
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier observación fundamentada, relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas del VO. (SGAF).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos con las calificaciones de la calidad en el servicio global, determinada para cada empresa VO. (SGOS-DCSO)</li> <li>• Base de datos actualizada de las personas beneficiarias que fueron asignadas para las órdenes de verificación de cada VO. Dicha base deberá contener los datos personales (nombre y CURP). (SGOS-DCSO)</li> <li>• Base de datos actualizada, de las Cédulas de Información Socioeconómica de las PB, que contenga datos personales (nombre y CURP), teléfonos de contacto correctos, domicilio, así como información referente a los subsidios (líneas de apoyo, fechas de aprobación, fechas de recepción), que recibieron las visitas de verificación de obra. (SGOS-DFGS)</li> <li>• Reportes de la Plataforma de Verificación de Obra (con cortes trimestrales) (SGOS-DCSO)</li> <li>• Información documentada y puntual sobre obstáculos ajenos al desempeño de los PS, que afectara su labor. (SGOS-DCSO)</li> <li>• Cualquier observación fundamentada relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas del VO. (SGOS-DCSO)</li> <li>• Así como su colaboración para la respuesta a los cuestionarios sobre el desempeño de los OEO y su disposición para apoyar a la DCET sobre las particularidades observadas en el proceso de Evaluación. (SGOS-DCSO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier observación fundamentada, relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas del VO. (SCAVPS).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos y Convenios de adhesión de las Verificadoras de Obra que operaron en el ejercicio fiscal 2021. (SCAJST-DALST).</li> <li>• Cualquier observación fundamentada, relativa a algún incumplimiento de las responsabilidades jurídicas y administrativas del VO. (SCAJST).</li> </ul>	

<sup>11</sup> De acuerdo con lo establecido en los Lineamientos para la Operación de las Verificadoras de Obra de la Comisión Nacional de Vivienda en su versión aprobada en junio de 2021, en tanto que fue el documento normativo que delimitó sus responsabilidades hasta el mes de enero de 2022, en el que se aprobó su versión actual.





## II.5. COMPOSICIÓN DE LA EDD POR GRUPO

Cada dimensión del sistema tiene un puntaje de participación en la composición de la calificación final de cada PS, por cada Grupo de Análisis. Estos puntajes se presentan en los siguientes gráficos:

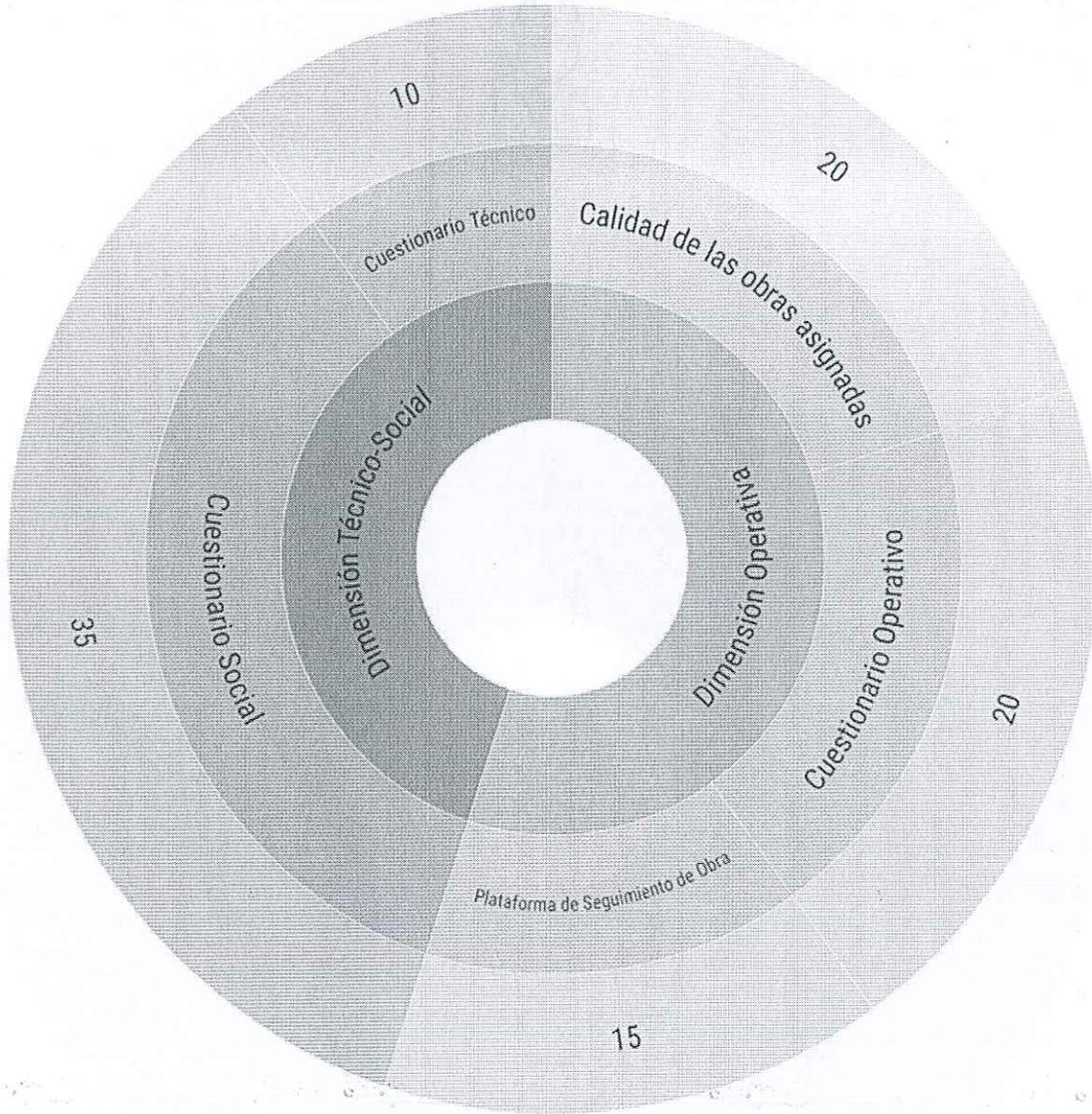
### GRUPO 1

Gráfico 1. Composición de la Calificación del Grupo 1. AT, OEO y OEOP





Gráfico 2. Composición de la Calificación del Grupo 1. Supervisores de Obra





Se muestran a detalle en la siguiente tabla los elementos que nutren el Sistema de Evaluación del Desempeño del Grupo 1, representados en los gráficos previos.

**Tabla 9. Composición de la Calificación del Grupo 1**

Dimensión	Elemento de evaluación	Descripción	Puntaje AT, OEO, OEOP	PS Supervisión
Dimensión Operativa	<b>Eficacia en el cumplimiento de las obras asignadas</b>	Porcentaje de obras concluidas, en los tiempos establecidos en las ROP <sup>12</sup> : -Más del 80% equivale a 15 puntos -Entre el 50% al 79% equivale a 10 puntos -Menos del 50%, equivale a 0 puntos.	15	N/A
	<b>Calidad de las obras asignadas</b>	Porcentaje máximo de viviendas verificadas con hallazgos reportados por la VO, relativos al compromiso de la seguridad estructural de las viviendas, o con avance inferior al reportado <sup>13</sup> : -En más del 20% de las obras verificadas equivale a 0 puntos. -Entre el 19% y hasta el 10% equivale a 10 puntos. -En menos del 10% equivale a 20 puntos.	20	20
	<b>Plataforma de Seguimiento de Obra</b>	Congruencia en la información cargada en la PSO	10	15
Dimensión Técnico-Social	<b>Cuestionario Operativo</b>	El cuestionario contará con preguntas ponderadas	10	20
	<b>Cuestionario Social</b>	El cuestionario contará con preguntas ponderadas	35	35
	<b>Cuestionario Técnico</b>	El cuestionario contará con preguntas ponderadas	10	10
Dimensión Jurídico Administrativa	<b>Registro de quejas, incumplimientos, solicitudes de información.</b>	Por la presencia de cada queja, incumplimiento, solicitud de información o reporte de las Unidades Administrativas de la Conavi o de otros actores partícipes en la aplicación de los subsidios se restarán 1 puntos de su calificación final.	<b>No suma puntaje alguno, su presencia resta puntos a la calificación final</b>	

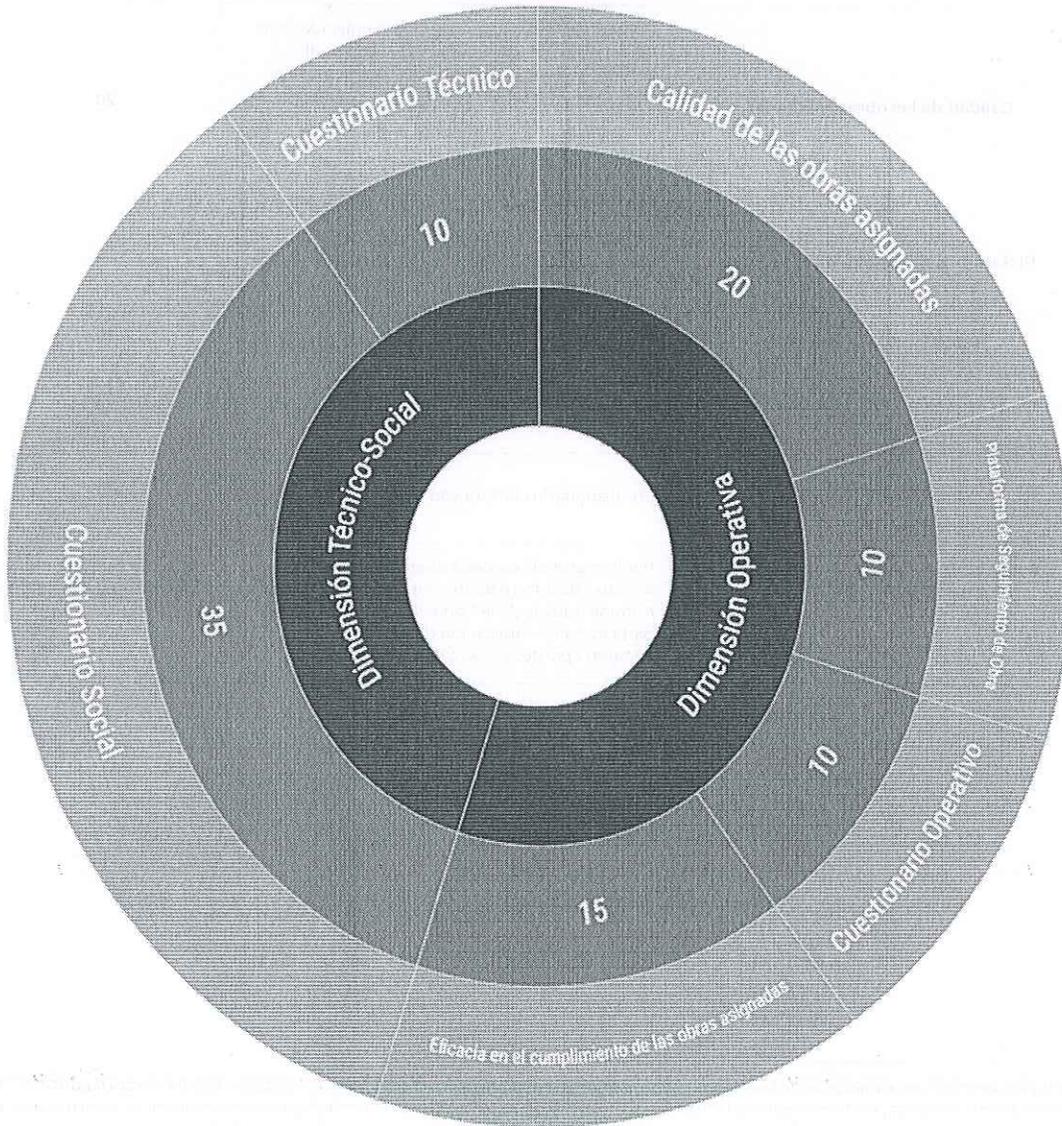
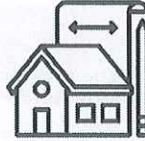
<sup>12</sup> Estableciendo los tiempos estimados acorde con las dispersiones y estimando la aprobación de la presente Metodología ante el CET, como fecha de corte de la información, en tanto que es la fecha en la que se calcula iniciar con la solicitud y recepción de la información por parte de las Unidades Administrativas responsables. Asimismo, con el fin de no afectar a la evaluación de los PS, se confirmará con la SGOyS aquellas circunstancias particulares, ajenas al desempeño de los PS, que pudieran afectar la ejecución de las obras, esta información, se corroborará a través de Notas Informativas signadas por el personal responsable





## GRUPO 2

Gráfico 3. Composición de la Calificación del Grupo 2, OEO Cofinanciamiento





Se muestran a detalle en la siguiente tabla los elementos que nutren el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Organismos Ejecutores de Obra<sup>14</sup> del Grupo 2 representados en el gráfico 3.

**Tabla 10. Composición de la Calificación del OEO-Cofinanciamiento**

Dimensión	Elemento de evaluación	Descripción	Puntaje
Dimensión Operativa	Eficacia en el cumplimiento de las obras asignadas	Porcentaje de obras concluidas, en los tiempos establecidos en las ROP <sup>15</sup> : -Más del 80% equivale a 15 puntos -Entre el 50% al 79% equivale a 10 puntos -Menos del 50%, equivale a 0 puntos.	15
	Calidad de las obras asignadas	Porcentaje máximo de viviendas verificadas con hallazgos reportados por la VO, relativos al compromiso de la seguridad estructural de las viviendas, o con avance inferior al reportado <sup>15</sup> : -En más del 20% de las obras verificadas equivale a 0 puntos. -Entre el 19% y hasta el 10% equivale a 10 puntos. -En menos del 10% equivale a 20 puntos.	20
	Plataforma de Seguimiento de Obra	Congruencia en el avance de obra reportado, en la PSO	10
	Cuestionario Operativo	El cuestionario contará con preguntas ponderadas equivalentes a 10 puntos.	10
Dimensión Técnico-Social	Cuestionario Social	El cuestionario contará con preguntas ponderadas equivalentes a 35 puntos.	35
	Cuestionario Técnico	El cuestionario contará con preguntas ponderadas equivalentes a 10 puntos.	10
Dimensión Jurídico Administrativa	Registro de Observaciones	Por la presencia de las siguientes observaciones: -Observación no solventada, equivale a 1 punto menos. -No comprobación en la aplicación del subsidio, equivale a 30 puntos menos. -No comprobación de que la persona beneficiaria sea población objetivo, equivale a 10 puntos menos.	No aplica, su presencia resta puntos a la calificación final
	Registro de quejas, incumplimientos, solicitudes de información.	Por la presencia de cada queja, incumplimiento, solicitud de información o reporte de las Unidades Administrativas de la Conavi o de otros actores partícipes en la aplicación de los subsidios se restarán 1 punto de su calificación final.	No otorga puntaje alguno, su presencia resta puntos a la calificación final

<sup>14</sup> Es la figura de participación que opera en el PVS, esquema de cofinanciamiento con crédito.

<sup>15</sup> Estableciendo los tiempos estimados acorde con las dispersiones y estimando la aprobación de la presente Metodología ante el CET, como fecha de corte de la información, en tanto que es la fecha en la que se calcula iniciar con la solicitud y recepción de la información por parte de las Unidades Administrativas responsables. Asimismo, con el fin de no afectar a la evaluación de los PS, se confirmará con la SGOYS aquellas circunstancias particulares, ajenas al desempeño de los PS, que pudieran afectar la ejecución de las obras, esta información, se corroborará a través de Notas Informativas signadas por el personal responsable





## GRUPO 3

Gráfico 4. Composición de la Calificación del Grupo 3, Verificadores de Obra

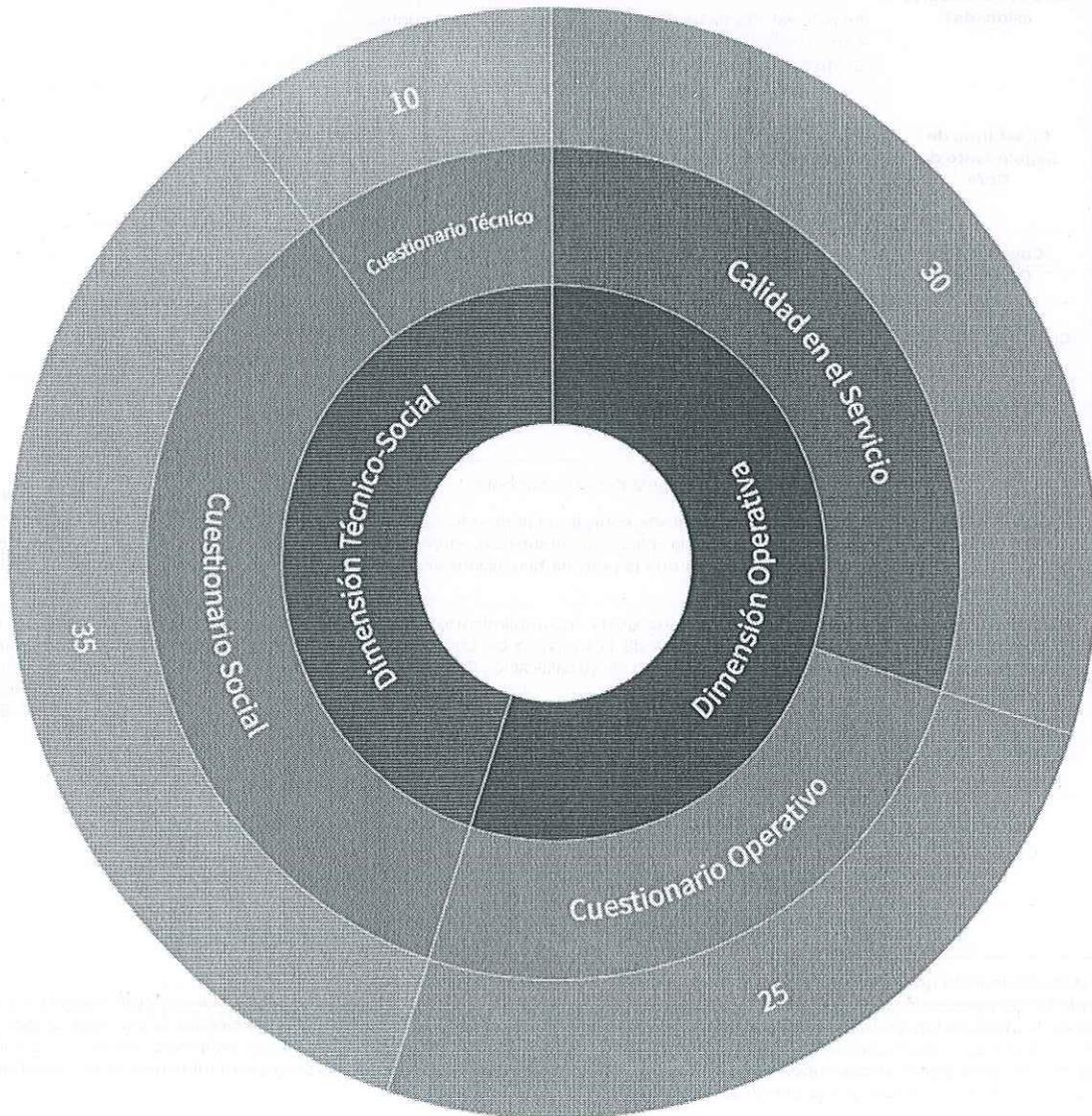




Tabla 11. Composición de la Calificación de Verificadores de Obra

Dimensión	Elemento de evaluación	Descripción	Puntaje
Dimensión Operativa	Cumplimiento administrativo. Cumplimiento documental. Conclusión de la verificación. Servicio en campo.	Se considerará la ponderación global asignada para la Calidad en el Servicio de la DCSO	30
	Cuestionario Operativo	El cuestionario contará con preguntas ponderadas equivalentes a 25 puntos.	25
Dimensión Técnico-Social	Cuestionario Social	El cuestionario contará con preguntas ponderadas equivalentes a 35 puntos.	35
	Cuestionario Técnico	El cuestionario contará con preguntas ponderadas equivalentes a 10 puntos.	10
Dimensión Jurídico Administrativa	Registro de quejas, incumplimientos, solicitudes de información.	Por la presencia de cada queja, incumplimiento, solicitud de información o reporte de las Unidades Administrativas de la Conavi o de otros actores partícipes en la aplicación de los subsidios se restarán 1 punto de su calificación final.	No otorga puntaje alguno, su presencia resta puntos a la calificación final

W

X

g





## II.6. INSUMOS DE LA EVALUACIÓN

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

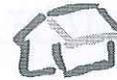
- 1) La información que se obtenga de las plataformas digitales institucionales, cuya carga sea responsabilidad del PS y que dé cuenta sobre su labor, considerando la coincidencia con los avances y el término de las acciones reportadas.
- 2) Los cuestionarios que se propondrán con cada ejercicio fiscal como 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 las cargas de puntuación 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; y desde luego, como un punto fundamental la satisfacción de las personas beneficiarias.  
Es pertinente señalar, 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.
- 3) 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.
- 4) Los reportes internos sobre admisión de solicitudes de información, quejas, denuncias, suspensiones, incumplimientos e inconformidades asociados a los PS. A partir de estos, se obtiene la información con la que se pondera la dimensión jurídico-administrativa.

### II.6.1. DE LA ESTRUCTURA DE LOS CUESTIONARIOS

Para la elaboración de los cuestionarios que se apliquen, se consultarán documentos normativos, contratos, convenios, materiales y contenidos del proceso de formación de los Prestadores de Servicios, así como consultas directas a los responsables de las Unidades Administrativas de la SGAF, la SGOS, la SGAVPS y la SGAJST.

Cada uno de estos cuestionarios deberá contar con una ponderación que considere cargas de puntuación diversa respecto a la relevancia y tipo de pregunta que, a su vez, se asocia a las fases del proceso de obtención y aplicación de los subsidios, así como sobre la satisfacción de las PB respecto a la construcción o modificación de sus viviendas. Es pertinente señalar, que los cuestionarios deberán considerar también preguntas de tipo informativo que tienen como objetivo reunir elementos sobre las áreas por mejorar de los PS y de la Comisión. En los cuestionarios propuestos deberán considerarse elementos de observancia relevante en el desempeño de los PS, como su participación en las actividades de Contraloría Social, la identificación de Buenas Prácticas, la emisión de recomendaciones para el mantenimiento de las viviendas, y si (en los casos que apliquen) implementaron el uso de materiales tradicionales y orientaron a las PB adecuadamente.





Los cuestionarios deberán diseñarse con el fin de evaluar aspectos administrativos, técnicos y sociales, que además se relacionen intrínsecamente con la participación de los PS en cada etapa de la intervención, considerando el levantamiento de la información, el desarrollo de los proyectos, la ejecución y entrega de obra, además de considerar preguntas específicas para cada tipo de intervención de vivienda. A continuación, se presentan en diferentes tablas los aspectos a considerar, de manera enunciativa, más no limitativa en los cuestionarios propuestos para cada Grupo.

### Grupo 1



Tabla 12. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de AT. Grupo 1

AT							
Aspectos Administrativos (calidad y cumplimiento observado)	Aspectos Técnicos (calidad y cumplimiento o observado)	Sociales				Generales	
		CIS	Croquis	Atención a las Personas Beneficiarias (Comunicación resolución de dudas, trato, empatía)	Brindó información necesaria a las PB para el mantenimiento de la Vivienda	Participación activa en las actividades de Contraloría Social	Implementación de Buenas Prácticas
Carga y Validación de Proyectos	Proyecto						
Seguimiento de Obra	Seguimiento de Obra						
Conclusión de Obra	Calidad de Obra						
Ponderada	Ponderada	Ponderada	Ponderada	Informativa	Informativa	Ponderada	Informativa





**Tabla 13. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de OEO. Grupo 1**

OEO							
Aspectos Administrativos	Aspectos Técnicos	Sociales				Generales	
		CIS	Croquis	Atención a las Personas Beneficiarias (Comunicación resolución de dudas, trato, empatía)	Brindó información necesaria a las PB para el mantenimiento de la vivienda	Participación activa en las actividades de Contraloría Social	Implementación de Buenas Prácticas
Carga y Validación de Proyectos	Proyecto						
Ejecución de Obra	Ejecución de Obra						
Conclusión de Obra	Calidad de Obra						
Ponderada	Ponderada	Ponderada	Ponderada	Informativa	Informativa	Ponderada	Informativa

**Tabla 14. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de OEOP. Grupo 1**

OEOP PATRIMONIAL							
Aspectos Administrativos	Aspectos Técnicos	Sociales				Generales	
		CIS	Memoria Descriptiva	Atención a las Personas Beneficiarias (Comunicación, resolución de dudas, trato, empatía)	Brindó información necesaria a las PB para el mantenimiento de la Vivienda	Participación activa en las actividades de Contraloría Social	Implementación de Buenas Prácticas
Carga y Validación de Proyectos	Reporte Fotográfico						
Ejecución de Obra	Estado Actual						
Conclusión de Obra	Calidad de Obra						
	Diseño de la Intervención						
Ponderada	Ponderada	Ponderada	Ponderada	Informativa	Informativa	Ponderada	Informativa



X  
Cm  
y



**Tabla 15. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de Supervisor. Grupo 1**

SUPERVISOR				
Aspectos Administrativos	Aspectos Técnicos	Generales		
Carga de reportes en la plataforma en los tiempos estipulados	Regularidad en las visitas de supervisión	Considera que el PS, se encuentra calificado para realizar el trabajo de supervisión	Recomendación del PS, para participar en el siguiente Ejercicio Fiscal	Áreas por mejorar
	Reporte oportuno de los retrasos			
Reportes con información necesaria	Notificación oportuna de incidencias			
Ponderada	Ponderada	Ponderada	Ponderada	Informativa

**Tabla 16. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de Supervisor Patrimonial. Grupo 1**

SUPERVISOR				
Aspectos Administrativos	Aspectos Técnicos	Generales		
Carga de reportes en la plataforma en los tiempos estipulados	Regularidad en las visitas de supervisión	Considera que el PS, se encuentra calificado para realizar el trabajo de supervisión	Recomendación del PS, para participar en el siguiente Ejercicio Fiscal	Áreas por mejorar
	Reporte oportuno de los retrasos			
Reportes con información necesaria	Notificación oportuna de incidencias			
	Reportes quincenal de los números generadores y las estimaciones			
Ponderada	Ponderada	Ponderada	Ponderada	Informativa



*[Handwritten signature]*



Tabla 17. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Técnico AT-OEO-OEOP, Grupo 1

AT-OEO-OEOP			
Administrativo	Técnico	Social	Generales
Definición normativa de suspensión de asignaciones y cancelación de registro	De los siguientes elementos, señale la opción que represente la manera en la cual los incorporaría en el diseño de la vivienda (Se incorporan situaciones hipotéticas, relativas a accesibilidad, disponibilidad de servicios, adecuación cultural, habitabilidad, sustentabilidad, seguridad estructural, confort térmico)	Identificación de los Elementos de la Vivienda Adecuada	Temas de formación de interés.
Conceptualización normativa de los perfiles: Organismo Ejecutor de Obra (OEO) Organismo Ejecutor de Obra Patrimonial (OEO-P) Asistente Técnico (AT) Supervisor de Obra (SO) Verificador de Edificación de Vivienda (Verificador)	Procesos de control y verificación	De la participación y colaboración del Prestador de Servicios con la Persona Beneficiaria: Derechos, Obligaciones y Causas de Incumplimiento	Áreas a mejorar en los procesos administrativos, operativos y formativos que detectó en su trabajo como prestador de servicios de la Conavi
Condiciones generales para la aplicación de los subsidios		A continuación, identifique los principales factores que representaron un impedimento para trabajar con las PB en el diseño de sus proyectos.	Interés y motivos para continuar colaborando, o no, con la Conavi como Prestador de Servicios
Ponderada	Ponderada	Ponderada	Informativa



*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*

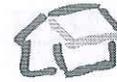


Tabla 18. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Técnico Supervisor, Grupo 1

AT-OEO-OEOP			
Administrativo	Técnico	Social	Generales
Definición normativa de suspensión de asignaciones y cancelación de registro	Incorporación de los elementos de una vivienda adecuada <b>en la supervisión de obra</b> de la vivienda.	Identificación de los Elementos de la Vivienda Adecuada	Temas de formación de interés.
Conceptualización normativa de los perfiles: Organismo Ejecutor de Obra (OEO) Asistente Técnico (AT) Organismo Ejecutor de Obra Patrimonial(OEO-P) Supervisor de Obra (SO) Verificador de Edificación de Vivienda (Verificador)	Procesos de control y verificación	De la participación y colaboración del Prestador de Servicios con la persona beneficiaria: Derechos, Obligaciones y Causas de Incumplimiento	Áreas a mejorar en los procesos administrativos, operativos y formativos que detectó en su trabajo como prestador de servicios de la Conavi
Condiciones generales para la aplicación de los subsidios		Identificación de factores que representaron un impedimento para trabajar con las PB en el diseño de sus proyectos.	Interés y motivos para continuar colaborando, o no, con la Conavi como Prestador de Servicios
Ponderada	Ponderada	Ponderada	Informativa

Cm





Tabla 19. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social, Asistente Técnico, Grupo 1

AT							
Administrativas		Técnicas		Sociales		Generales	
Informativas	Ponderadas	Informativas	Ponderadas	Informativa	Ponderada	Informativas	Ponderadas
Identificación y firma del contrato		Conocimiento de las ventajas del proyecto	Decisión y participación en las modificaciones del proyecto.	Identificación del Prestador de Servicios	Participación en el diseño		Adecuación de la vivienda a las necesidades
	Entrega del Acta de Término	Acceso a servicios	Materiales y presupuesto	Identificación de actividades didácticas para el PSVA	Atención a las necesidades de particulares de personas con discapacidad (solo si aplica)	Aspectos a Mejorar	Recomendación del PS, para que atienda a otras PB
		Incorporación y orientación sobre el uso de materiales tradicionales (solo si aplica)	Información sobre el mantenimiento de la vivienda, espacio y/o servicios intervenidos	Buenas Prácticas	Satisfacción		
			Detección de problemas constructivos en la vivienda o en el área modificada con la aplicación del subsidio		Resolución de dudas		
					Trato		

*Am*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





Tabla 20. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social, Organismo Ejecutor de Obra, Grupo 1

OEO							
Administrativas		Técnicas		Sociales		Generales	
Informativas	Ponderadas	Informativas	Ponderadas	Informativa	Ponderada	Informativas	Ponderadas
Identificación y firma del contrato		Conocimiento de las ventajas del proyecto	Decisión y participación en las modificaciones del proyecto.	Identificación del Prestador de Servicios	Participación en el diseño		Adecuación de la vivienda a las necesidades
	Entrega del Acta de Término	Acceso a servicios	Orientación y posibilidades de decisión y participación en la ejecución de la Obra.	Identificación de actividades didácticas para el PSVA	Atención a las necesidades de particulares de personas con discapacidad (solo si aplica)	Aspectos a Mejorar	Recomendación del PS, para que atienda a otras PB
		Incorporación y orientación sobre el uso de materiales tradicionales (solo si aplica)	Materiales, presupuesto y mano de obra	Buenas Prácticas	Satisfacción		
			Información sobre el mantenimiento de la vivienda, espacio y/o servicios intervenidos		Resolución de dudas		
			Detección de problemas constructivos en la vivienda o en el área modificada con la aplicación del subsidio		Trato		





**Tabla 21. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social, Organismo Ejecutor de Obra Patrimonial, Grupo 1**

OEO PATRIMONIAL							
Administrativas		Técnicas		Sociales		Generales	
Informativas	Ponderadas	Informativas	Ponderadas	Informativa	Ponderada	Informativas	Ponderadas
Identificación y firma del contrato		Conocimiento de las ventajas del proyecto	Decisión y participación en las modificaciones del proyecto.	Identificación del Prestador de Servicios	Participación en el diseño		Adecuación de la vivienda a las necesidades
	Entrega del Acta de Término	Acceso a servicios	Orientación y posibilidades de decisión y participación en la ejecución de la rehabilitación.	Identificación de actividades didácticas para el PSVA	Atención a las necesidades de particulares de personas con discapacidad (solo si aplica)	Aspectos a Mejorar	Recomendación del PS, para que atienda a otras PB
		Incorporación y orientación sobre los elementos de la rehabilitación.	Materiales, presupuesto y mano de obra	Buenas Prácticas	Satisfacción		
		Entrega de manual sobre el mantenimiento de la Vivienda	Información sobre el mantenimiento de la vivienda, espacio y/o servicios intervenidos		Resolución de dudas		
			Detección de problemas constructivos en la vivienda o en el área modificada con la aplicación del subsidio		Trato		





Tabla 22. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social Supervisor, Grupo 1

SUPERVISOR					
Administrativas		Técnicas		Sociales	
Informativas	Ponderadas	Informativas	Ponderadas	Informativa	Ponderada
	Entrega de reportes de intervención		Explicación de las recomendaciones	Identificación del Supervisor	Realización de las visitas
			Pertinencia de las recomendaciones		

Tabla 23. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social Supervisor de Obra Patrimonial, Grupo 1

SUPERVISOR DE OBRAS PATRIMONIALES					
Administrativas		Técnicas		Sociales	
Informativas	Ponderadas	Informativas	Ponderadas	Informativa	Ponderadas
	Entrega quincenal de reportes de intervención con los números generadores y las estimaciones		Entrega quincenal de reportes de intervención con los números generadores y las estimaciones	Identificación del Supervisor	Entrega quincenal de reportes de intervención con los números generadores y las estimaciones

*Cm*

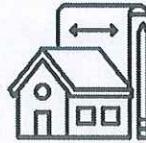
*X*

*[Handwritten signature]*





**Grupo 2**



La complejidad asociada a la corresponsabilidad detallada en la normativa<sup>17</sup> aplicable para el esquema de cofinanciamiento, la cual indica que, en diferentes momentos del ejercicio del subsidio, tanto la Entidad Ejecutora como el Organismo Ejecutor de Obra, pueden participar en la ejecución de diferentes acciones, es por ello que los cuestionarios propuestos deberán considerar estas particularidades, así como la incorporación de preguntas específicas acordes a los diferentes tipos de líneas de apoyo aplicadas.

Debido a que en el esquema de Cofinanciamiento las EE participan en la aplicación del subsidio, y en las fases de ejecución, se registrará a través de este proceso, información relevante en lo relativo a su participación, y particularmente en lo reportado por las PB en el trato y la información otorgada por parte de las EE durante el acompañamiento, con el fin de que la Conavi, particularmente las Unidades Administrativas responsables, cuenten con información oportuna sobre su actuar.

**Tabla 24. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de OEO-Cofinanciamiento, Grupo 2**

OEO-COFINANCIAMIENTO						
Aspectos Administrativos (calidad y cumplimiento o observado)	Aspectos Técnicos (calidad y cumplimiento o observado)	Sociales			Generales	
CIS	Croquis					
Otórgó las facilidades necesarias para que el personal de la Entidad Supervisora desarrollara sus actividades	Proyecto-Presupuesto	Calidad de los mecanismos con los que llevó a cabo la promoción del Programa	Entrega de Actas de Término	Participación activa en las actividades de Contraloría Social	Recomendación del PS, para participar en el siguiente Ejercicio Fiscal	Áreas por mejorar
Calidad de los reportes	Materiales y mano de obra					
Conclusión de Obra	Calidad de Obra					
Ponderada	Ponderada	Ponderada	Ponderada	Informativa	Ponderada	Informativa

<sup>17</sup> Manual de Procedimientos para la Operación del Programa de Vivienda Social en el Esquema de Cofinanciamiento, publicado en noviembre de 2021.





Tabla 25. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Técnico de OEO-Cofinanciamiento, Grupo 2

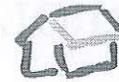
OEO-COFINANCIAMIENTO			
Administrativo	Técnico	Social	Generales
Causas de cancelación	Incorporación de elementos en el diseño que favorezcan la Seguridad e Higiene	Fomento de la Cohesión Social	Temas de formación de interés.
Causales de Suspensión	Procesos de control y verificación	Identificación de los Elementos de la Vivienda Adecuada	Áreas a mejorar en los procesos administrativos, operativos y formativos que detectó en su trabajo como prestador de servicios de la Conavi
Derechos y obligaciones	Responsabilidades de los OEO respecto a defectos, vicios ocultos, así como por daños y perjuicios que por negligencia o inobservancia de su parte se lleguen a causar a las personas beneficiarias o a terceros.	Identificación de los principales factores que representaron un impedimento para trabajar con las PB en el diseño de sus proyectos.	Interés y motivos para continuar colaborando, o no, con la Conavi como Prestador de Servicios
Condiciones generales para la aplicación de los subsidios		De la participación y colaboración del Prestador de Servicios con la Persona Beneficiaria: Derechos, Obligaciones y Causas de Incumplimiento	
Ponderada	Ponderada	Ponderada	Informativa

*Cm*

*X*

*J*





**Tabla 26. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social de OEO-Cofinanciamiento, Grupo 2, EE y OEO son la misma persona (física y/o moral).**

OEO-COFINANCIAMIENTO							
Administrativas		Técnicas		Sociales		Generales	
Informativas	Ponderadas	Informativas	Ponderadas	Informativa	Ponderada	Informativas	Ponderadas
Identificación y firma del contrato		Conocimiento de las ventajas del proyecto	Decisión y participación en las modificaciones del proyecto.	Identificación del Organismo Ejecutor de Obra	Participación en el diseño		Adecuación de la vivienda a las necesidades
Características y requisitos del Programa		Acceso a servicios	Orientación y posibilidades de decisión y participación en la ejecución de la Obra.	Identificación de actividades didácticas para el PSVA	Atención a las necesidades de particulares de personas con discapacidad (solo si aplica)	Aspectos a Mejorar	Recomendación del PS, para que atienda a otras PB
Solicitud de pagos adicionales, a lo estipulado inicialmente (se restan puntos si denota cobros indebidos)	Entrega del Acta de Término		Materiales, presupuesto y mano de obra	Buenas Prácticas	Satisfacción		
		Información sobre el mantenimiento de la vivienda, espacio y/o servicios intervenidos			Resolución de dudas		
			Detección de problemas constructivos en la vivienda o en el área modificada con la aplicación del subsidio		Trato		

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*





**Tabla 27. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social de OEO-Cofinanciamiento, Grupo 2, EE y OEO son diferentes personas (física y/o moral).**

OEO-COFINANCIAMIENTO							
Administrativas		Técnicas		Sociales		Generales	
Informativas	Ponderadas	Informativas	Ponderadas	Informativa	Ponderada	Informativas	Ponderadas
Identificación y firma del contrato	Características y requisitos del Programa	Conocimiento de las ventajas del proyecto	Decisión y participación en las modificaciones del proyecto.	Identificación del Organismo Ejecutor de Obra	Participación en el diseño		Adecuación de la vivienda a las necesidades
	Solicitud de pagos adicionales, a lo estipulado inicialmente (se restan puntos si denota cobros indebidos)	Acceso a servicios	Orientación y posibilidades de decisión y participación en la ejecución de la Obra.	Identificación de actividades didácticas para el PSVA	Atención a las necesidades de particulares de personas con discapacidad (solo si aplica)	Aspectos a Mejorar	Recomendación del PS, para que atienda a otras PB
	Entrega del Acta de Término		Materiales, presupuesto y mano de obra	Buenas Prácticas	Satisfacción		
		Información sobre el mantenimiento de la vivienda, espacio y/o servicios intervenidos			Resolución de dudas		
			Detección de problemas constructivos en la vivienda o en el área modificada con la aplicación del subsidio		Trato		





### Grupo 3



La labor de los VO es muy específica en su funciones y alcances, los elementos contenidos en los cuestionarios a aplicar, deberán relacionarse más con aspectos administrativos o técnicos, que con los sociales; sin embargo, si se considera la presencia del trato proporcionado hacia las PB, como un elemento fundamental.

**Tabla 28. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Operativo de Verificador de Obra, Grupo 3**

VERIFICADOR DE OBRA					
Aspectos Administrativos	Aspectos Técnicos (calidad, eficacia y pertinencia)		Sociales		Generales
Ponderada	Ponderada	Informativa	Ponderada	Informativa	Ponderada
Calidad en el llenado de los formatos de verificación	Comprensión de los Proyectos	Comprensión de los Criterios Técnicos para una Vivienda Adecuada	Identificación oportuna de deficiencias en las condiciones de habitabilidad	Comunicación con el Personal de la Comisión.	Recomendación de continuidad de la VO
Eficacia en la carga de reportes ejecutivos	Notificación Oportuna del Inicio de los Trabajos en Campo y del Término de Obra		Desempeño Social en Campo		
Eficacia en la carga de reportes de hallazgos	Atención a las observaciones realizadas por la SCOS		Trato brindado a las PB		

**Tabla 29. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Técnico de Verificador de Obra, Grupo 3**

VERIFICADOR DE OBRA			
Aspectos Administrativos	Aspectos Técnicos	Sociales	Generales
Ponderada	Ponderada	Ponderada	Informativa
Conclusión de la Verificación	Identificación de las etapas de VO	Identificación del contenido de los reportes	Temas de formación de interés.
	Tablero de Verificaciones	Identificación de los Elementos de la Vivienda Adecuada	Áreas a mejorar en los procesos administrativos, operativos y formativos que detectó en su trabajo como prestador de servicios de la Conavi
	Aspectos de la Obra		Interés y motivos para continuar colaborando, o no, con la Conavi como Prestador de Servicios
	Condiciones del reporte fotográfico		





Tabla 30. Aspectos que deberán considerarse en el Cuestionario Social de Verificador de Obra, Grupo 3

VERIFICADOR DE OBRA		
Aspectos Técnicos	Sociales	
Ponderada	Ponderada	Informativa
Identificación del Motivo de la Visita	Trato brindado	Identificación del Verificador de Obra
	Recomendación de Continuidad del VO.	Áreas por mejorar

*Con*





## II.6.2 DE LA 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 permitirá 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 a continuación se describe:

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

Donde:

n= Tamaño de muestra (muestra estadística)

N= Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico (nivel de confianza)

$\epsilon$ = Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento

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

Por último, 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 serán seleccionadas, de una manera imparcial, con base en todos los criterios antes señalados.

Am

f

ch





## II.6.3 DEL TRATAMIENTO DE SITUACIONES PARTICULARES

Ante situaciones particulares en las que las PB 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 la conclusión de la obra, la DCET, generará una base de datos en la que se incorpore la información de las PB que describieron estas situaciones, la cual será compartida en principio con la DAC y con la SGAJST, con el fin de verificar si estos casos ya se encuentran en algún proceso para su atención.

Si la DAC y la SGAJST, confirman que el caso ya se encuentra en un proceso de atención, la DCET considerará lo mencionado por las PB, como efectivo para la EDD del PS.

Por el contrario, si la DAC y la SGAJST, informan que estos casos aún no se encuentran en proceso alguno, la DCET compartirá a la SGOS por correo electrónico, la base de datos de los casos, así como el Anexo 1 "FORMATO DE ATENCIÓN CASOS DERIVADOS DE LA EDD".

Una vez que la SGOS reciba la base, deberá corroborar y validar la situación declarada, a través de la revisión progresiva de:

- a) La información cargada y validada sobre el seguimiento de la aplicación de los subsidios en los medios físicos y digitales, dispuestos por la Comisión
- b) Los expedientes de la PB, así como cualquier reporte o registro propio del seguimiento de la aplicación de los subsidios.
- c) Visita en el domicilio de la PB.

La SGOS deberá describir en el Anexo 1 "FORMATO DE ATENCIÓN CASOS DERIVADOS DE LA EDD", lo observado durante la revisión, y compartirá el mismo con la DCET, en un lapso no mayor a 15 días hábiles, posteriores a la recepción la información, para ser considerada en la EDD del PS, con el fin de coadyuvar a mantener la objetividad necesaria para el proceso.

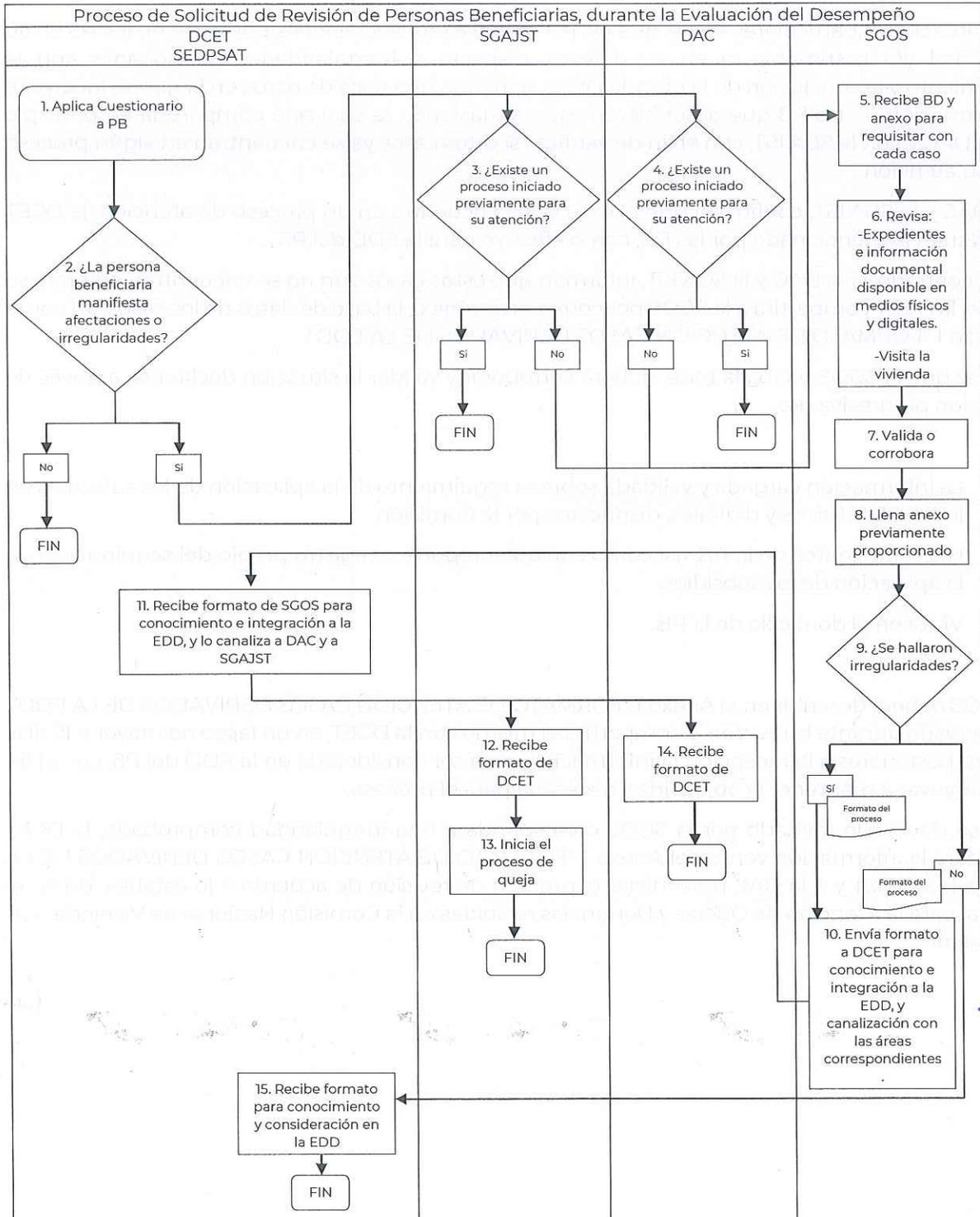
En caso de que lo revisado por la SGOS corresponda a una irregularidad comprobada, la DCET canalizará la información vertida el Anexo 1 "FORMATO DE ATENCIÓN CASOS DERIVADOS DE LA EDD" a la SGAJST y a la DAC para iniciar el proceso de revisión de acuerdo a lo establecido en el Manual para la Atención de Quejas y Denuncias recibidas en la Comisión Nacional de Vivienda o su equivalente.

Cum





### Diagrama de Flujo 1, Proceso de atención a casos derivados de la EDD





## II.7. PROCESAMIENTO DE RESULTADOS

Tras la recolección de la información de los instrumentos aplicados, así como de los reportes de las diferentes Unidades Administrativas de la Conavi, se procesará la información y se realizará un análisis de los resultados; que contendrá de manera enunciativa más no limitativa, 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 detectadas.
- Fortalezas detectadas.
- Acciones de seguimiento para el prestador de servicios y de la Conavi.
- Sanciones (en su caso) aplicables.
- Datos del CET en el que fue presentado el informe.

Es importante señalar que la EDD busca fortalecer el trabajo de los PS que continuarán colaborando en los Programas de la Comisión, por lo que 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 deberá emprender a corto y mediano plazo, así como las medidas que la Conavi tomará para dar seguimiento a la evaluación.

En el caso de los PS que han participado en el esquema de Cofinanciamiento<sup>18</sup>, se realizará una evaluación particular, en la cual se consideren los elementos propios de la prestación de servicios en ese esquema, de conformidad con lo establecido en la normativa, y también se les enviará una ficha individual con los resultados correspondientes.

Cualquier situación no prevista en la presente Guía referente al análisis de las tres dimensiones antes descritas, será valorada de forma particular por la DCET para la EDD.

## II.8. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Cada informe de resultados de la EDD a PS, deberá ser presentado ante el CET para conocimiento, exponiendo los principales resultados de cada dimensión de análisis y adjuntando el informe completo, así como las fichas de cada PS.

Adicional al informe generado, deberá enviarse a cada PS una ficha individual en la cual se detalle cuantitativa y cualitativamente los resultados de su evaluación; en la misma deberán incluirse los puntajes obtenidos para cada figura de participación y por dimensión, así como las fortalezas y áreas por 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 PS, determinarán la posibilidad de recibir asignaciones en la figura y esquema de participación.

<sup>18</sup> Perteneciente al Programa de Vivienda Social.





Respecto a la EDD, los Lineamientos Generales para el Registro y Administración del Padrón de Prestadores de Servicios de la Comisión Nacional de Vivienda, establecen 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.

Posterior a la sesión del CET en donde se presente el informe de resultados, la DCET 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,

En el comunicado que se envíe 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.

## II.9. INCONFORMIDADES Y SANCIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Toda calificación podrá ser sujeta a modificación si el prestador de servicios manifiesta formalmente su inconformidad y demuestre documentalmente que factores ajenos a su desempeño pudieron afectar sus procesos de asistencia técnica.

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 físico o digital, de no más de cinco cuartillas dirigido a la DCET 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 DCET, 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 presenciales 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 reuniones, se escuchará 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 sustente 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.

Se deberá elaborar una minuta en cada reunión, la cual será compartida tanto con los PS, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, 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 DCET estimará la pertinencia de los puntajes a modificar, con base en la evidencia documental y la información revisada, 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 Evaluación del Desempeño de Prestadores de Servicios, el cual deberá ser presentado para conocimiento ante el CET, posteriormente, 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.

*Am*





**ANEXO 1. FORMATO DE ATENCIÓN CASOS DERIVADOS DE LA EDD**

ANEXO 1.  
FORMATO DE ATENCIÓN CASOS DERIVADOS DE LA EDD



DESARROLLO TERRITORIAL



CONAVI

CURP PB: \_\_\_\_\_ Fecha: 24/03/2022 13:28

Datos

Nombre (s) \_\_\_\_\_ Primer Apellido \_\_\_\_\_ Segundo Apellido \_\_\_\_\_

Domicilio de la Vivienda: \_\_\_\_\_

Vialidad \_\_\_\_\_ No Ext- No. Int \_\_\_\_\_ MZ-LT \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_  
Asentamiento \_\_\_\_\_ Localidad \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_ Entidad \_\_\_\_\_

Programa: \_\_\_\_\_ Modalidad de Asistencia Técnica: \_\_\_\_\_ Organismo Ejecutor de Obra Patrimonial y Supervisor \_\_\_\_\_

Prestador de Servicios: \_\_\_\_\_ Int: #N/A

Supervisor de Obra (si aplica): \_\_\_\_\_ Int: #N/A

Coordenadas: \_\_\_\_\_  
Latitud \_\_\_\_\_ Longitud \_\_\_\_\_

La Persona Beneficiaria, manifestó la siguiente situación durante la llamada relativa a la Evaluación del Desempeño:

[Empty text area for beneficiary situation report]

Indique si en la revisión documental y física de la vivienda, se observa alguna de las siguientes situaciones, marcando 1 en la casilla inferior si la situación está presente

Obra no iniciada	Obra sin avance	Obra inconclusa	Obra diversa al proyecto, sin la autorización de la PB	Aplicación deficiente del subsidio	Trabajos deficientes	Maltrato a la persona beneficiaria	Cobros indebidos
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Nombre, firma y cargo del personal técnico responsable del seguimiento

Nombre y firma del Director del Campamento Territorial o equivalente

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



### ANEXO 1.

### FORMATO DE ATENCIÓN CASOS DERIVADOS DE LA EDD



Detalle brevemente lo observado en la revisión de la evidencia documental y física del caso

--	--	--

Propuesta de seguimiento que se dará al caso.

--	--	--

Nombre, firma y cargo del personal técnico responsable del seguimiento

Nombre y firma del Director del Campamento Territorial o equivalente

2





**ANEXO 1.**  
**FORMATO DE ATENCIÓN CASOS DERIVADOS DE LA EDD**



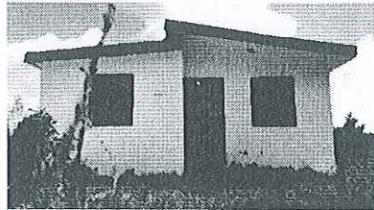
### Anexo Fotográfico

Incluir imágenes que sustenten lo expresado.

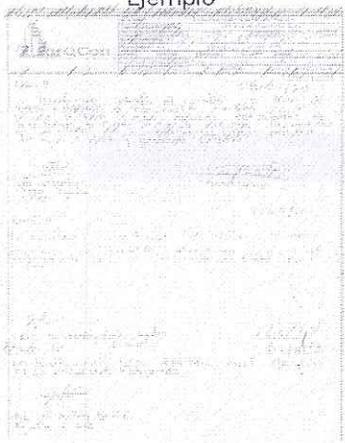
Ejemplo



Ejemplo



Ejemplo



Nombre, firma y cargo del personal técnico responsable del seguimiento

Nombre y firma del Director del Campamento Territorial o equivalente

3





## ANEXO 2. FORMATO DE FICHA DE RESULTADOS EDD



#### Ficha de resultados de Evaluación del Desempeño



(Nombre del prestador de servicios)

DIR:	
PVS:	

Figura de participación:	
Dimensión Operativa:	
Dimensión Técnica y Social:	
Dimensión Jurídica:	

#### PUNTAJE

Figura de participación	Dimensión Operativa (máx. ___ pts.)		Dimensión Técnica y Social (máx. ___ pts.)		Dimensión Jurídica		CALIFICACIÓN TOTAL POR FIGURA
	Calificación cuestionario (máx. ___ pts.)	Calificación plataforma (máx. ___ pts.)	Subdimensión técnica (máx. ___ pts.)	Subdimensión Social (máx. ___ pts.)	Puntaje por dimensionar	Observación	
(Figura participativa)							
<b>TOTAL</b>							

Figura de participación	Dimensión Operativa (máx. ___ pts.)		Dimensión Técnica y Social (máx. ___ pts.)		Dimensión Jurídica		CALIFICACIÓN TOTAL POR FIGURA
	Calificación cuestionario (máx. ___ pts.)	Calificación plataforma (máx. ___ pts.)	Subdimensión técnica (máx. ___ pts.)	Subdimensión Social (máx. ___ pts.)	Puntaje por dimensionar	Observación	
DEO (Requisitos)							
<b>TOTAL</b>							

Elaboración de guías, manuales y material didáctico para el mantenimiento de la vivienda, posterior a la intervención.

Elaboración de guías, manuales y material didáctico para el mantenimiento de la vivienda, posterior a la intervención.

Participación activa en ejercicios de Control de Calidad	(Si/No/ No aplica)	Implementación de Buenas Prácticas para la PVS	
--	--------------------	--	--

Buenas Prácticas: Se refiere a acciones y actividades que se realizan como un proceso de trabajo de manera organizada para obtener ciertos resultados mediante el empleo de técnicas de trabajo y conocimientos técnicos y científicos, donde se planea y se ejecuta de la manera más adecuada.

PVS: Evaluación Social de Vivienda Agraria.

P a g - 112





### OBSERVACIONES AL PRESTADOR DE SERVICIOS

Figura	Observación	Aspecto	Dimensión Operativa	Dimensión Técnica y Social	
				Subdimensión Técnica	Subdimensión Social
Figura 1	Potencial	Activo			
		Técnico			
		Social			
	Áreas por mejorar	Activo			
		Técnico			
		Social			

Figura	Observación	Aspecto	Dimensión Operativa	Dimensión Técnica y Social	
				Subdimensión Técnica	Subdimensión Social
Figura 2	Potencial	Activo			
		Técnico			
		Social			
	Áreas por mejorar	Activo			
		Técnico			
		Social			

**Notas:**  
**Potencial:** Cualidades, recursos y habilidades observables y reconocibles observadas en la labor desempeñada por el prestador de servicios durante el periodo de evaluación correspondiente al semestre final 2020.  
**Áreas por mejorar:** Cualidades, recursos y habilidades que el prestador de servicios deberá mejorar durante la ejecución de futuras asignaciones siempre que lo sean correspondientes a sus condiciones de desempeño.

Pág. 2 | 2





## 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-016-2ORD-20042022**, de la Segunda Sesión Ordinaria, celebrada el 20 de abril de 2022.

Asimismo, la emisión del presente instrumento, se autoriza mediante Acuerdo número **JG-65-280422-924**, de la Sexagésima Quinta Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional de Vivienda, celebrada el 28 de abril 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: 29 de abril de 2022

ELABORA

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

REVISAR

**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

