



# e-*INVI*

El **E**sfuerzo Institucional encaminado a la rendición de cuentas a la ciudadanía

Categoría: Transparencia y ejercicio del DAIP

Instituto de Vivienda del Distrito Federal

**LICENCIADO JOSÉ ANTONIO REVAH LACOUTURE**

NOVIEMBRE DE 2010



**DECLARATORIA**

Hago constar que he revisado los *LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN Innovaciones 2010*. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas. También hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen *Innovaciones en materia de Transparencia*.

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD	LUGAR Y FECHA		
	12	11	2010

\_\_\_\_\_  
ING. ELÍAS DE JESÚS MARZUCA SÁNCHEZ  
COORDINADOR DE PLANEACIÓN, INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN

AVAL DEL TITULAR DEL ENTE PÚBLICO	LUGAR Y FECHA		
	12	11	2010

\_\_\_\_\_  
LICENCIADO JOSÉ ANTONIO REVAH LACOUTURE  
DIRECTOR GENERAL DEL INVI

## ÍNDICE

1. Presentación
2. Diagnóstico
3. Objetivo General
4. Objetivos Particulares
5. Modelo
6. Implantación de Acciones
7. Principales Resultados
8. Análisis de costo beneficio de las acciones implementadas
9. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas
10. Anexos

## 1.- PRESENTACIÓN

En el contexto nacional, el Distrito Federal concentra el 8.7% de la población del país, no obstante que tan solo cuenta con el 0.01% del territorio nacional. Tal nivel de concentración demográfica trae consigo un sin número de retos para todos los actores políticos, sociales y económicos de la ciudad; la migración histórica hacia el valle de México, ha convertido el suelo de la capital en el más cotizado de la república, al ser el punto neurálgico de la actividad económica.

El Instituto de Vivienda del Distrito Federal es el organismo que atiende a la población que por sus características de ingresos menores a 5 veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal, quedan fuera de la mayoría del los esquemas financieros, además de atender a grupos vulnerables, como son las madres y/o padres solteros con dependientes económicos, adultos mayores, indígenas, personas con capacidades diferentes y habitantes de vivienda en alto riesgo; atención que sustenta el carácter social de este Instituto.

Dicho Instituto tiene como programas principales: Vivienda en Conjunto y Mejoramiento de Vivienda, los cuales se enfocan al otorgamiento de créditos para la realización de vivienda en la modalidad de unidades habitacionales y por otro lado, mejorar y ampliar las condiciones de habitabilidad de las viviendas como producto de la necesidad actual de los habitantes de la Ciudad de México, población que crece día a día y con ello la demanda.

De esta manera, el INVI, al ser un ente público en el ejercicio de sus funciones, se genera una gran cantidad de información proveniente de los solicitantes, beneficiarios, procesos y proyectos encaminados al otorgamiento de crédito para vivienda, por lo que fue necesaria la **implementación de una nueva estrategia: "e-INVI"**, mismo que al unificar criterios de aplicación en cuanto a su operación, nos conduce a una gestión de calidad, precisa, simplificada e imparcial respecto la atención pública.

Como parte de la construcción, fortalecimiento y evolución de la cultura de transparencia institucional, se implementan mecanismos encaminados a la gestión de la información interna; pues tenemos la firme convicción de que el cambio que se pretende para una mejor rendición de cuentas, comienza desde dentro.

## 2.- DIAGNÓSTICO

El principal reto de la función institucional es atender a lo dispuesto en el artículo cuarto constitucional, así como dar seguimiento al proceso crediticio desde la evaluación socioeconómica, aprobación, contratación, ejercicio financiero, escrituración y recuperación, etc., lo cual hizo de vital importancia la implementación de un sistema de información correlacionado, que conecta el flujo de información generado por cada una de las unidades administrativas que hacen posible el funcionamiento del INVI.

Uno de los factores que motivaron la creación del Centro de Servicios de Información fue la dificultad y la gran cantidad de tiempo invertido para poder obtener el estatus integral de un predio en gestión de crédito para vivienda nueva o mejoramiento, toda vez que la información social, técnica, jurídica, financiera, de recuperación, avance de obra, aprobaciones de Consejo Directivo y Comité de Financiamiento y de agendas de seguimiento de la gestión institucional se encontraba desagregada, dificultando obtener y conocer con rapidez datos para la toma de decisiones e información del propio acreditado.

Así mismo, era difícil coordinar e identificar qué área tenía en su momento la atención de alguno de los asuntos ingresados a través de la Oficialía de Partes, debido a que se turnaba el asunto sin un sistema de control y seguimiento, por lo que era difícil, complejo y tardado dar respuesta a preguntas o cuestionamientos inherentes a saber: ¿Cuál fue el monto aprobado de crédito para un beneficiario?; ¿Qué constructora edificará un proyecto?; ¿Cuál es el porcentaje de avance que reporta la obra?; ¿Cuál es el origen jurídico del suelo para la edificación de vivienda con crédito INVI?; ¿Cuál es el padrón de asesores técnicos del programa de mejoramiento de vivienda? ; ¿Qué área está atendiendo mi asunto y cuál es el avance de mi trámite?, etcétera.

Lo anterior conllevó exigencias y necesidades de información no sólo internas, sino también con otros entes de gobierno como son, en el ámbito local, la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, la Secretaría de Gobierno, el Comité de Patrimonio Inmobiliario de la Oficialía Mayor y la Secretaría de Protección Civil, entre otras, y en el ámbito Federal con la Comisión Nacional de Vivienda, FONHAPO, INEGI y CONOREVI.

De esta manera, la Coordinación de Planeación, Información y Evaluación, ante el proceso dinámico que comprende desde su solicitud, aprobación, financiamiento, escrituración, recuperación y finiquito, realizó los trabajos para la creación de una base única de datos correlacionados que en su conjunto que fuera capaz de transformarlos en información acorde al dinamismo que demanda la función institucional, garantizando los principios de simplificación, transparencia, protección a datos personales, precisión e imparcialidad.

Ante tales necesidades, el reto no sólo era concentrar y alinear la información y los procesos, sino renovar la infraestructura tecnológica, toda vez que el Instituto

contaba con un total de 453 equipos de cómputo para una plantilla de 700 personas (estructura, técnicos operativos y servicios profesionales). De éstos, 60% era obsoleto con al menos 10 años de rezago, existiendo por ello, alta demanda de refacciones para equipamiento obsoleto, aunado a esto no se contaba con servidores de datos capaces de sostener una plataforma que alojara tanto al C.S.I. como a la página electrónica del INVI. (Se anexa inventario).

En cuanto al software y paquetería en general, tenía al menos 10 años de obsolescencia, pues se operaba con Windows 3.1, Windows 95 y Windows 98; Office 4.2 y Office 95, además de que no todas las unidades administrativas contaban con conexión a la red interna. **(Se anexa inventario).**

### **3.- OBJETIVO GENERAL**

Alinear las estrategias tecnológicas con los procesos internos a fin de contar con un Centro de Servicios de Información (C.S.I.) que proporcione información real, confiable y oportuna, consolidada desde los distintos orígenes de datos internos y externos, para dar lugar a una eficaz gestión interna, así como apoyar la toma de decisiones y que ofrezca a la ciudadanía transparencia en la información y rendición de cuentas.

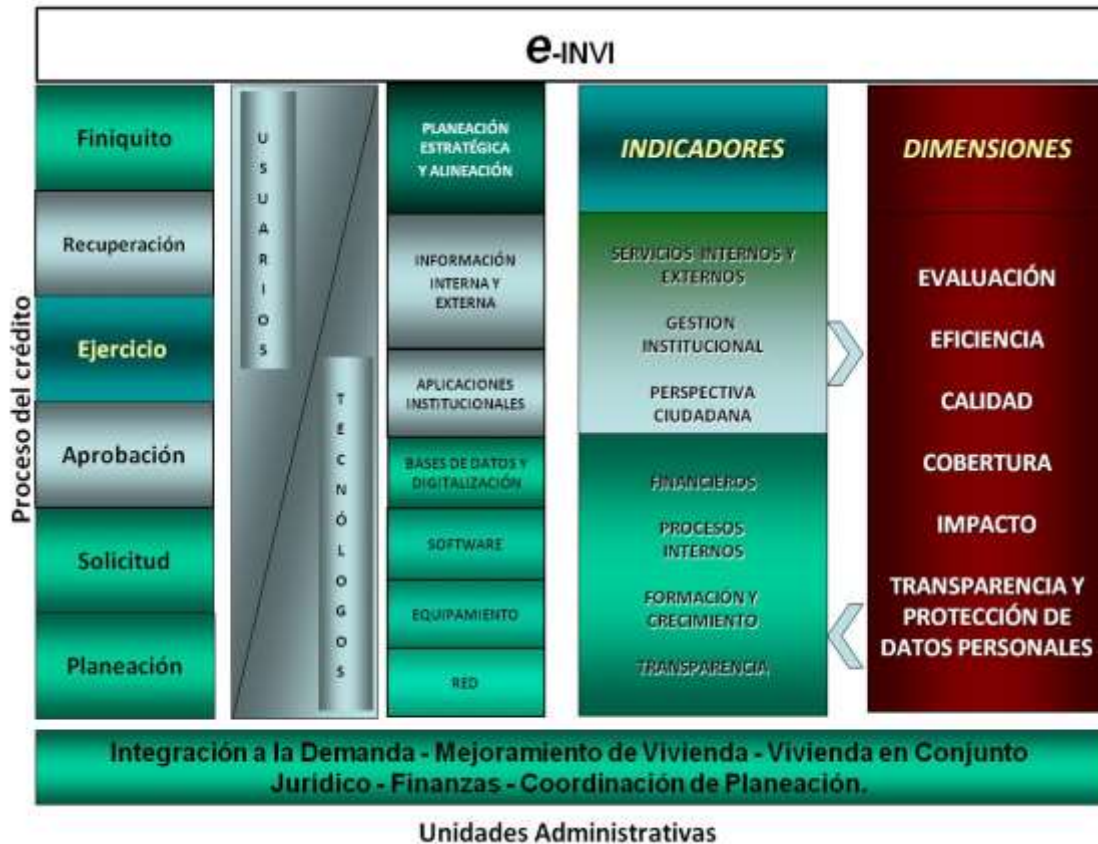
### **4.- OBJETIVOS PARTICULARES**

- a) Contar con información homologada, estandarizada y oportuna.
- b) Alinear los procesos operativos con las tecnologías de información.
- c) Reducir el tiempo de respuesta de solicitudes de información interna y externa.
- d) Transparentar por medio de la publicación en el sitio web, la mayor información disponible para la consulta de los ciudadanos de acuerdo con las disposiciones legales que contribuyen al fortalecimiento de la cultura de transparencia.
- e) Contar con información ejecutiva para la toma de decisiones.
- f) Coadyuvar al fortalecimiento de una cultura de rendición de cuentas.

### **5.- MODELO**

Resultado de un proceso de “Mejora Continua” se plantea el modelo del esfuerzo institucional “e-INVI” que tiene como base la infraestructura tecnológica como un auxiliar en las operaciones. En un nivel superior hemos colocado los diferentes factores que intervienen para el éxito: recursos humanos, procesos e información. De las cuales se desprenden actividades comunes, digitalización, desarrollo de aplicaciones, homologación de bases de datos, información geográfica referenciada y comunicación institucional.

## Modelo



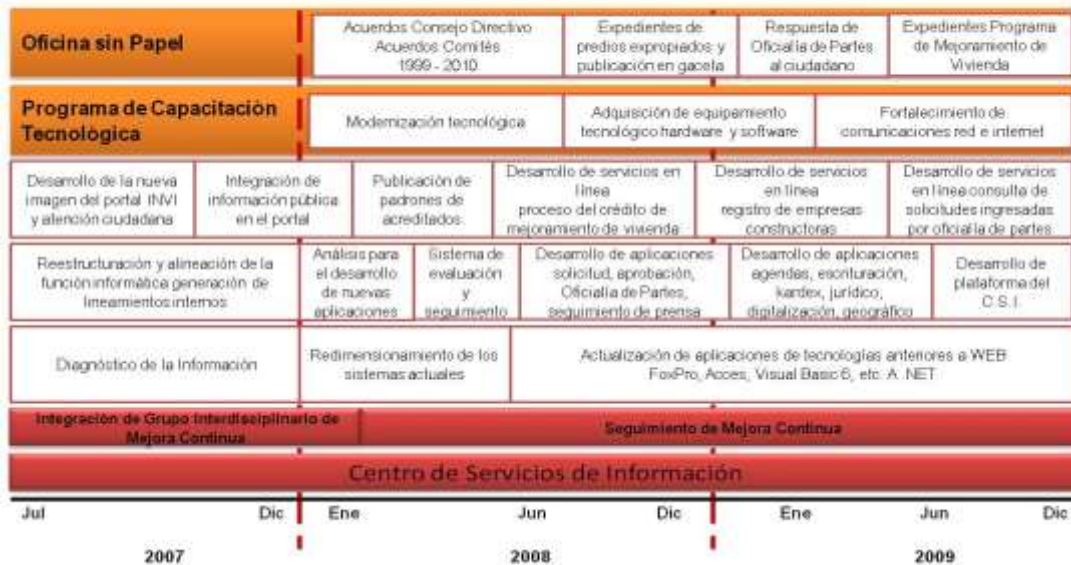
## 6.- IMPLANTACIÓN DE ACCIONES

El Centro de Servicios de Información es la respuesta a un modelo integral de control de las operaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, en donde convergen las unidades administrativas del INVI, desde el origen del crédito, aprobación, ejercicio y recuperación, integrando partes de análisis para la mejora en la operación interna.

Para lograr la integración entre las unidades administrativas, se llevaron a cabo líneas de acción que partieron del levantamiento de un diagnóstico, mediante el cual se focalizaron las debilidades. En consecuencia se atendió la obsolescencia de la infraestructura informática y se integró un grupo interdisciplinario directivo y operativo llevando a cabo reuniones semanales dirigidas a la mejora continua en las que se verificaba el cumplimiento respecto de compromisos para la construcción del Centro de Servicios de Información.

Lo anterior implicó desarrollar un plan de trabajo 2007 a 2012 que permitiera no sólo alinear las tecnologías de la información, sino hacer más eficiente la atención interna y externa de la administración institucional, así como lograr un mejor grado de madurez tecnológica que fuera base para proporcionar productos y servicios de mayor eficiencia durante la presente administración y a futuro.

## Ruta de Acciones implementadas 2007 a 2010 para El Desarrollo del Centro de Servicios de Información



El INVI, a través de la Coordinación de Planeación, Información y Evaluación, identificó áreas prioritarias para iniciar el proceso de homologación de información, desarrollo de aplicaciones y de seguimiento de mejora continua, para conformar el “Centro de Servicios de Información”, que en su primera etapa, proporcionará información hacia el interior, con especial interés en el enfoque de atención ciudadana.

### CSI integración del predio organizado por área responsable

The screenshot displays a web-based report titled 'Integración de predio organizado por área responsable'. The interface is organized into several columns and sections:

- Header:** Includes the organization's name 'INVI' and various navigation options.
- Left Column:** Lists different areas of responsibility such as 'Procesos de regularización de predios', 'Procesos de expropiación', 'Procesos de adjudicación', 'Procesos de inscripción', and 'Procesos de cancelación de predios'.
- Center Column:** Contains detailed data for each area, including 'Número de expedientes', 'Fecha de inicio', 'Fecha de fin', and 'Estado'.
- Right Column:** Provides a summary or overview of the data, including 'Total de expedientes' and 'Total de predios'.

The data is presented in a structured format, likely a table, with rows corresponding to different areas and their respective metrics. The interface uses a standard web design with a blue header and a white background for the content area.



Se desarrollaron sistemas informáticos que conforman el C.S.I., utilizando como motor de bases de datos SQL Server 2008, y herramientas de colaboración externa como Exchange para administración de agendas, SharePoint como herramientas de colaboración interna, MapObjects, Visual studio.Net y Mapinfo para el análisis geográfico y ubicación de predios con liga al C.S.I, y se conformó para este fin una plataforma de análisis dinámico multidimensional, aprovechando los conocimientos del personal del Instituto.

Se renovó en un 100% el equipo de cómputo e impresoras. Se adquirieron 8 servidores de generación reciente, sistemas de almacenamiento masivo para concentrar el sistema de archivos digitales, sistemas de comunicaciones (telefonía, switches, routers, conexiones inalámbricas, etcétera.

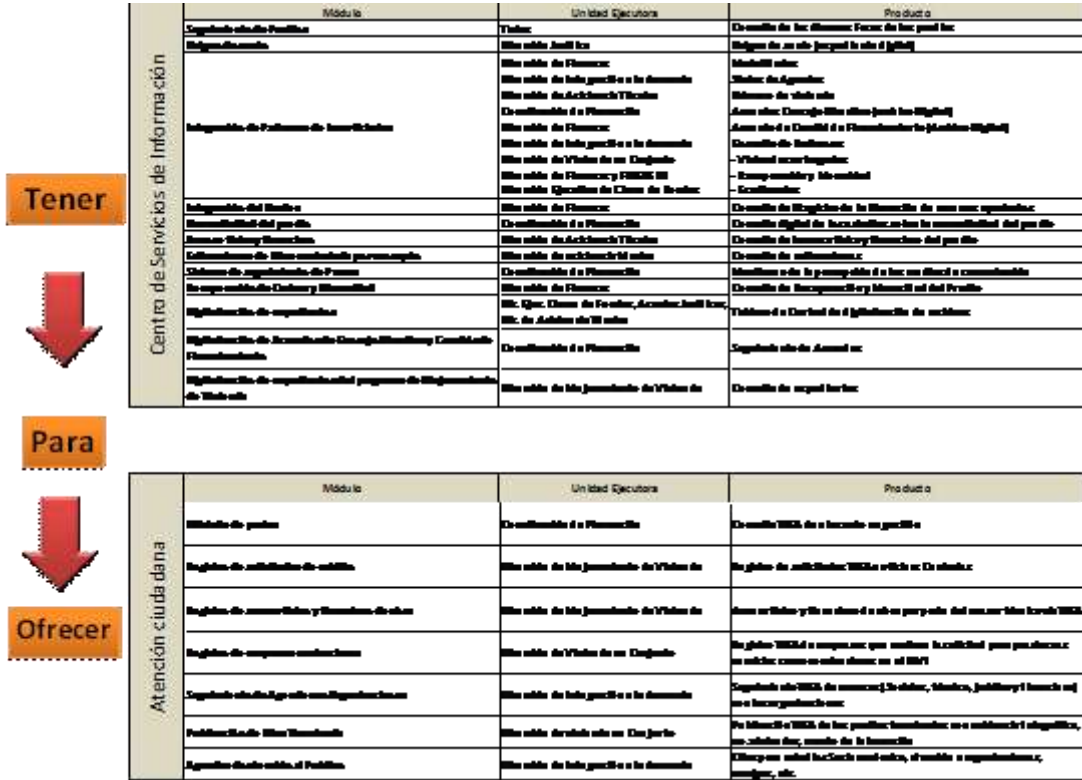
Se inició la interrelación de bases de datos de predios y acreditados del INVI, incluyendo al FIDERE III “Organismo recuperador”, actividad de vital importancia para el logro de metas del INVI, ya que la mitad del presupuesto asignado depende de la recuperación de los créditos otorgados (recursos propios), la interrelación no sólo fue de plataformas tecnológicas sino de reorganización de políticas, procedimientos y sensibilización humana en un marco de transparencia. Así también, se implementó la estrategia denominada “oficina sin papel” que consistió en el desarrollo de un sistema de digitalización, con la participación de personal del Instituto para administrar archivos digitales; el cual forma parte del C.S.I, con el propósito de que las áreas internas puedan consultar electrónicamente lo que se hacía a través de una serie de oficios. Actualmente, la digitalización no sólo da respuesta al momento, sino un control del manejo y cuidado de documentos originales, entre otros:

- Acuerdos de Consejos de Directivo del INVI (1999-2010);
- Acuerdos del Comité de Financiamiento (1999-2010);
- Predios expropiados (primera fase 110 Predios);
- Decretos expropiatorios y folios reales;
- Digitalización y consulta de las respuestas de Oficialía Partes por internet;
- Instrucciones notariales;
- Status general y normativo de la reserva inmobiliaria por predio; y
- Expedientes de los acreditados del Programa de Mejoramiento para la Vivienda.

Con esto, no sólo se agiliza la respuesta en la operación interna sino que se impacta en la pronta respuesta a los beneficiarios.

Este esfuerzo es el resultado de un trabajo conjunto, toda vez que fue desarrollado con personal del mismo Instituto, acorde con las necesidades reales del mismo.

# Información que concentra y vincula el CSI por predio y unidad ejecutora



El esquema del Centro de Servicios de Información (C.S.I) es el esfuerzo tecnológico de información institucional, en el que convergen en un mismo sitio la información relevante de las diversas bases de datos.

El C.S.I prevé el almacenamiento de 20 millones de registros adicionales, dando con esto un periodo de vida útil a la infraestructura y desarrollo para la presente administración.

## 6.- PRINCIPALES RESULTADOS

El resultado del esfuerzo institucional fue la conformación del Centro de Servicios de Información, mediante el cual los procesos se han ido modificando de manera benéfica para brindar un mejor servicio al ciudadano.

**De exclusión digital a inclusión digital;** en la que la consulta de información deja de ser discrecional y se vuelve del ámbito institucional, las unidades administrativas efficientan su labor cotidiana a través de la integración, seguimiento y consulta de información de los diversos procesos.

**De una oficina tradicional a una oficina sin papel;** se disminuyó el volumen de impresión en un estimado del 20% con los beneficios económicos, materiales y ecológicos que conllevan. Anteriormente el Instituto distribuía de manera interna la síntesis informativa de las noticias más importantes en materia de vivienda;

actualmente el INVI cuenta con un Sistema de Prensa disponible para consulta pública, el cual se actualiza de manera cotidiana.

**De una atención que se podía dar únicamente en las instalaciones del INVI a la posibilidad de atención en línea vía web;** actualmente, los solicitantes que ingresan asuntos diversos a través de la Oficialía de Partes del INVI, pueden consultar el estatus de su asunto en el portal electrónico del INVI; a través de un número de acuse electrónico que se les entrega al recibir su documento. Asimismo las empresas prestadoras de servicios ahora pueden registrarse en línea para ser evaluadas por el INVI.

**De información dispersa a información integrada para toma de decisiones:** se ha conformado un repositorio institucional de carácter ejecutivo que permite conocer la información relevante, además de que cada mes se publica en la intranet mediante un mapa mental los resultados obtenidos en relación al seguimiento de metas y temas institucionales.

**De síntesis informativa a un sistema de análisis de prensa en línea para consulta general;** él sistema permite consultas y análisis multidimensionales dinámicos de temas de vivienda, así como estadísticas de cómo nos ven los medios de comunicación.

## **7.- ANÁLISIS DE COSTO BENEFICIO DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS**

Tomando como base que el INVI durante más de 6 años no había invertido financieramente en renovar su infraestructura tecnológica y de comunicaciones para hacerle frente al gran reto que tiene de atención a la demanda de vivienda, durante los últimos dos años, invirtió un .5% del total de su presupuesto para la construcción del software y modernización de la infraestructura tecnológica que incluye servidores de datos, telefonía, mejor acceso a internet e intranet, equipos de cómputo, dispositivos de almacenamiento, impresoras, etcétera.

La especialización y el conocimiento de los recursos humanos del INVI fue de gran relevancia para el desarrollo y el buen logro del proyecto, por lo que se evitó la contratación de consultores externos y estudios para el diseño de los sistemas, el análisis de los procesos institucionales y la configuración de la red de comunicaciones.

Podemos decir que el proyecto del “Centro de Servicios de Información” tuvo siguientes beneficios:

1. La inversión para el INVI fue mínima, tomando en cuenta que durante más de 6 años no se había invertido en renovar la tecnología, además del gran ahorro y apoyo de capital humano con los conocimientos necesarios para la implantación de las acciones.

2. La inversión realizada por el INVI se traduce en levantamiento de servicios a través del portal institucional, tanto de registro, como de consulta y de pauta a otorgar más servicios en línea orientados a la atención ciudadana.
3. Se generó información pública sobre los predios, organizaciones, recuperación y morosidad, transparencia, informes de gestión y avances, disponible para consulta en el sitio web del INVI, la cual es alimentada por el C.S.I.
4. Con la implementación de los sistemas de gestión e información se optimizó el uso de recursos, se logró una mayor eficacia en la atención de las solicitudes ingresadas por Oficialía de Partes y un mayor esmero en la calidad de las respuestas institucionales a través de la digitalización.
5. Con la instalación y configuración de una red más robusta, se da servicio al 100% de los usuarios del INVI al "C.S.I" a través de la intranet y un 90% con acceso a internet.
6. Se han digitalizado e indexado a la base de datos única más de 80 mil fojas relacionadas con expedientes de predios, expedientes de acreditados del Programa de Mejoramiento de Vivienda, así como acuerdos de autorización de Consejo Directivo y Comité de Financiamiento los cuales forman parte del C.S.I.
7. Se han abierto posibilidades para el almacenamiento de mayor número de información y aplicaciones.

En esta primera fase del Proyecto se arrojan resultados optimistas sobre la valoración de costo/beneficio, que nos alienta a dar un segundo paso para lograr la visión de ser un ente totalmente eficiente, transparente, sensible y en constante cambio para el logro de una mejor atención y rendición de cuentas al ciudadano.

## **8.- EVIDENCIA DE LO INÉDITO DE LAS ACCIONES REPORTADAS**

La estrategia institucional denominada e-INVI, ha logrado alinear y modelar su información mediante la conjunción de los esfuerzos y el aprovechamiento óptimo de las tecnologías, el contar con información integrada en un mismo sitio, lo que nos permite responder de una forma más eficiente y expedita a los solicitantes internos y externos de información, y de igual forma propicia una cultura de transparencia en los servidores públicos.

En este documento se presenta como resultado de la conformación del Centro de Servicios de Información del INVI en sus dos programas principales: Vivienda en Conjunto y Mejoramiento de Vivienda.

El primer programa (Vivienda en Conjunto) concentra las fichas del ciclo del crédito y del cómo se puede compartir información sustantiva entre las unidades

administrativas para dar respuesta al acreditado como son: Padrones, los cuales se publican de forma anual, autorizaciones de Consejo Directivo, Comités de Financiamiento, Agendas de las organizaciones, recuperación y morosidad, avances físico y financiero por cada predio, así como su expediente digital (en caso de contar con él), toda esta información se basa en la interacción de otros subsistemas que alimentan al CSI.

Otro ejemplo es la publicación de los predios con obra terminada, en la cual se despliega el número de viviendas, fotografías del predio e inversión financiera.

El segundo Programa (Mejoramiento de Vivienda) vincula en una primera fase a 10 módulos de atención ubicados en diferentes delegaciones del Distrito Federal, conectados a una misma base de datos alojada en la oficina sede del Instituto, lo que ha permitido agilizar el proceso de autorización de Financiamiento, beneficiando al solicitante de una forma directa y rápida, toda vez que el proceso de captura se hacía de forma local y posteriormente se llevaba un disco con la información recopilada a la oficina sede y quedaba de forma aislada, es decir no se podía vincular con la base de datos de FIDERE III para realizar el análisis de recuperación y morosidad.

Actualmente se tienen digitalizados 110 expedientes de predios expropiados, 318 expedientes de régimen de propiedad en condominio (expediente por predio); 80 mil fojas digitalizadas correspondientes a los expedientes del Programa de Mejoramiento de Vivienda, mismos que pueden ser consultados por las áreas competentes del Instituto, las cuales brindan un mejor servicio al ciudadano al no tener que ir al archivo y pedirle al usuario que regrese otro día para dar respuesta a su petición.

Dentro de este mismo proceso, se contempló que el Asesor encargado de supervisar la obra capture de forma remota el avance físico y financiero de obra con crédito INVI, así como la evidencia fotográfica a través del portal electrónico del INVI.

Lo Innovador de este modelo, es la generación de vínculos únicos que se crean desde el inicio de la solicitud del crédito y que lo acompaña hasta la recuperación y finiquito del mismo, tanto el predio como al acreditado, teniendo como resultado la integración de la información en una o diferentes plataformas, además que al principio de la administración no se contaba con la tecnología ni información suficiente para ofrecer estos servicios de consulta integrada.

La consulta vía web de la Oficialía de Partes es sin duda, parte novedosa y disminuye el esfuerzo del ciudadano, ya que no es necesario que se desplace a las instalaciones del Instituto disminuyéndole tiempos y costos para saber el estatus de su solicitud, en este se digitaliza la respuesta y a través del portal del Instituto se puede consultar si está en proceso o ya fue respondido.

El registro al padrón de empresas que prestan servicios al Instituto, ahora es por medio del portal, en donde a través del llenado de formatos se envía a las diferentes áreas para ser analizados y que en caso de faltar algún dato es requerido por medio de su correo electrónico, evitando que los ciudadanos se trasladen hasta las oficinas sede.

## **9.- ANEXOS**

### **(FICHAS Y SOPORTE DOCUMENTAL)**

1. **Seguimiento de reuniones de mejora continua (se anexa evidencia).**
2. **Inventario de bienes informáticos (se anexa inventario).**
3. **Centro de Servicios de Información (se anexa pantallas de sistema).**
4. **Sistema Integral de oficialía departes.**
5. **Sistema de Indicadores (se anexa pantallas del mismo).**
6. **Detección de Riesgos (se anexa soporte documental).**
7. **Página Web del Instituto de Vivienda (INVI).**
8. **Sistema de información y seguimiento de prensa.**
9. **Tablero de mando Ejecutivo.**
10. **Sistema de Seguimiento del Programa de Mejoramiento de Vivienda.**
11. **Sistema de Integración de Información digitalizada.**
12. **Sistema de Seguimientos de Acuerdos.**
13. **Implementación de agendas digitales (outlook).**