



ANEXO E

DOCUMENTO DE POSICIÓN INSTITUCIONAL ***Despacho de la Coordinación General de Gestión Social***

El presente documento de posición institucional, tiene como finalidad exponer la opinión y postura de esta dependencia denominada *Despacho de la Coordinación General de Gestión Social*, ante los resultados del **Informe Final de Evaluación** del Programa a que fue sujeto de acuerdo con el **Programa Anual de Evaluación (PAE) (2026)**. Dicho documento está fundado en los resultados, hallazgos, conclusiones, recomendaciones, debilidades, oportunidades y amenazas derivadas de la evaluación entregada, por lo que se expresa de manera clara y objetiva la factibilidad de atender las recomendaciones sugeridas, en el marco de lo que se expresa a continuación:

Datos de la Evaluación:

Nombre del Programa o Fondo evaluado:	S011-Gestión Social
Tipo de evaluación:	Evaluación de Procesos
Ejercicio fiscal evaluado:	2025

I. Comentarios generales.

Se deberá realizar los comentarios generales expresando una posición positiva o negativa de los siguientes puntos:

a) Sobre los resultados de la evaluación.

Los resultados de la evaluación del programa S011-Gestión Social son de actualización, retroalimentación y mejora para reforzar los criterios establecidos, reflejando un impacto significativo en las comunidades atendidas. La información recopilada demuestra que se han abordado de manera general los objetivos propuestos, pero sería de mayor impacto desagregar el enfoque de género para ir mejorando así la calidad de vida de los beneficiarios. Esta evaluación resalta la efectividad de las estrategias implementadas y su alineación con las necesidades identificadas.

b) Sobre el proceso de la evaluación.

El proceso de evaluación ha sido bien estructurado, permitiendo una recolección de datos adecuada y representativa. La transparencia del mismo ha contribuido a un análisis más profundo de los resultados, asegurando que las recomendaciones sean pertinentes y basadas en evidencias sólidas. Además, se logró una participación activa de todos los actores involucrados, lo que enriqueció el proceso evaluativo.



ANEXO E

c) Sobre el desempeño del equipo evaluador.

El equipo evaluador ha demostrado un compromiso excepcional y profesionalismo en todas las etapas del proceso. Su experiencia y dedicación han sido clave para el éxito de la evaluación, asegurando que se cumplieran los estándares de calidad en cada fase. La colaboración y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo también han sido notables, lo que facilitó un análisis coherente y exhaustivo.

d) Sobre el desempeño del área coordinadora (Dirección de Evaluación del Desempeño).

La Dirección de Evaluación del Desempeño ha realizado un trabajo destacado en la coordinación de esta evaluación. Su liderazgo ha sido fundamental para garantizar la alineación de objetivos, así como para abordar los desafíos que surgieron durante el proceso. El enfoque proactivo y la capacidad de respuesta de esta área son dignos de reconocimiento, asegurando que las recomendaciones sean consideradas y puestas a actualización de manera efectiva.

Con estos puntos, se reafirma el compromiso hacia la mejora continua y la excelencia en la gestión social.

II. Comentarios específicos.

Se deberá expresar la posición positiva o negativa respecto a los apartados que derivan del informe final de la evaluación, los cuales son:

a) Hallazgos.

La presente síntesis de la Evaluación de Procesos realizada al Programa presupuestario S011 Gestión Social muestra el grado análisis hecho y los principales hallazgos.

1. Se cuenta con un Diagnóstico que no integra adecuadamente datos actuales, tipos de población, así como la base teórica sobre la intervención.
2. La construcción de los Árboles de Problemas y Objetivos posee mejora sustantiva en la definición del problema.
3. No se identifica la metodología para la cuantificación y actualización de los tipos de población del programa.
4. La MIR refleja la inconsistencia detectada en los Árboles de problema y Objetivos, en relación al problema y a la traducción de causas directas e

ANEXO E

indirectas a Componentes y Actividades.

5. La estrategia detectada no establece metas de corto, mediano y largo plazo.
6. Se identifica una ausencia de marco normativo interno, ya que, al ser una instancia de reciente creación, solo cuenta con su decreto, por lo que un Manual de Organización permitirá distribuir funciones a las áreas.
7. La operación del programa requiere de manuales o lineamientos operativos que permitan una mejor gestión de las actividades sustantivas, pero no cuenta con este instrumento actualmente.
8. Las Reglas de Operación no establecen un cuerpo colegiado para la selección de personas beneficiarias, así como criterios de género.
9. En las Reglas de Operación se establece un canal a través del cual se reciben solicitud de apoyo, pero en la práctica son varias vías informales que crean desorganización.
10. El Diagnóstico no incorpora un enfoque de género que contextualice la problemática y que desagregue a la población femenina.
11. La difusión del programa es acotada y no incluye elementos de lenguaje exclusivo para mujeres o para personas que hablan idiomas nativos.
12. El programa no posee enfoque de género en su diseño y Reglas de Operación.
13. La Plataforma de Gestión Social desagrega parcialmente la información de solicitantes y personas beneficiarias.
14. La intervención pública no considera en la distribución y entrega de apoyos barreras que impidan a las mujeres trasladarse a los lugares donde se otorgan los apoyos por su ocupaciones laborales o domésticas.

b) Recomendaciones.

1. Actualizar el diagnóstico del Pp que fundamente el estado situacional de la problemática y posibilite una mejor identificación de causas y efectos. Este puede incluir no sólo datos sobre la pobreza, marginación o vulnerabilidad, sino también información sobre la atención de peticiones ciudadanas o solicitudes de apoyo demandados por la población.
2. Mejorar la identificación del problema central en el Árbol de Problemas, integrando de manera lógica los factores causales que no solo reflejen la desconfianza social y la vulnerabilidad, sino la deficiente atención, gestión o vinculación en la resolución de necesidades sociales que requieren pronta respuesta, tomando en consideración la siguiente propuesta: "Las personas en situación de pobreza del Estado de Quintana Roo presentan deficiente atención en la gestión y resolución de sus solicitudes de apoyo ante las instancias gubernamentales".



ANEXO E

3. Incorporar el apartado o la metodología para la definición y cuantificación de los tipos de población. Así como una sección que justifique teórica o empíricamente la existencia del programa, la forma en la que opera y su conexión con la población objetivo que vive la situación negativa, considerando fuentes de información confiables y verificables, permitan una actualización continua de datos.
4. Actualizar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) en función de la renovación del Árbol de Problemas, traduciendo con la sintaxis correcta las Causas Directas e Indirectas a Componentes y Actividades tomando como referencia la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del Gobierno del Estado de Quintana Roo, así como el marco metodológico en la materia que emite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
5. Integrar una estrategia de cobertura que establezca las metas de corto, mediano y largo plazo respecto a los tipos de población definidos, para dar un seguimiento puntual de los cambios positivos que genera la administración estatal a través de la intervención pública.
6. Elaborar y publicar el Manual de Organización del DCGGS, que establezca la organización interna del DCGGS definiendo de forma clara las áreas y sus atribuciones para un funcionamiento adecuado, las cuales estarán en función de los procesos administrativos y los programas que opere la Unidad Administrativa.
7. Elaborar y publicar el Manual de Procedimientos del DCGGS, que defina los procedimientos sustantivos de las áreas de la Unidad Responsable del programa, en este se podrá desarrollar los relacionados con el programa presupuestario S011, fortaleciendo los procesos de difusión, solicitud, producción de apoyos y Selección de personas beneficiarias.
8. Fortalecer las Reglas de Operación en función de la actualización del diseño del programa, definiendo de forma precisa los tipos de población para el establecimiento de metas de población beneficiada.
9. Redefinir los canales por los cuales se reciben las solicitudes de apoyo, debido a que, con la información analizada, frecuentemente se rompen los canales establecidos en las Reglas, lo cual debilita y crea desorganización en los procesos subsecuentes.
10. Incorporar el enfoque de género en el Diagnóstico del Programa, definiendo claramente en los tipos de población, e integrarlo en las Reglas de Operación, estableciendo una cantidad mínima de apoyos



ANEXO E

dirigidos a mujeres para fortalecer la transversalización.

11. Implementar una estrategia de difusión que incorpore acciones de difusión dirigidas exclusivamente a mujeres como reuniones, live en redes sociales, eventos específicos, diseñando material audiovisual con enfoque de género y en su caso, traducidos en los idiomas nativos de la entidad.
12. Considerar el establecimiento de criterios de priorización con enfoque de género, desde el formato de solicitud o en caso, de manera específica en los criterios de elegibilidad o Selección de personas beneficiarias de las Reglas de Operación.
13. Fortalecer la Plataforma de Gestión Social incorporando elementos de desagregación etaria, condición demográfica, estadísticas sobre violencia, ocupación, etc.
14. Considerar la incorporación de mecanismos que posibiliten a las mujeres que desempeñan actividades en el hogar o laborales con empleadores, programarse para acudir a los lugares o sedes donde se distribuirán los apoyos.

c) Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA).

1. -Categoría: Fortaleza
-Elemento identificado: Diseño del Pp.
- Descripción: Cuenta con documentos programáticos – presupuestales en su diseño y con Reglas de Operación.
-Implicación operativa: Contribuye a la definición de procesos y sus actividades sustantivas.
-Consideración de género: La integración del enfoque de género desde el diseño incrementa las barreras estructurales de desigualdad.
2. -Categoría: Fortaleza
-Elemento identificado: Integración de la MIR.
- Descripción: Posee una Matriz de Indicadores para Resultados integrada, la cual considera apoyos que otorga.
-Implicación operativa: Articula los procesos vinculadores la entrega de los apoyos que contempla el programa.
-Consideración de género: Con el enfoque de género en la MIR, se impulsa la igualdad en el acceso a los apoyos, así como el seguimiento.
3. -Categoría: Oportunidad



ANEXO E

- Elemento identificado: Actualización de la MIR.
 - Descripción: Consolida la lógica causal del programa y articula los Componentes y Actividades para optimizar los resultados.
 - Implicación operativa: Permite focalizar las acciones sustantivas y apoyos en pro de generar los mejores resultados en la población objetivo.
 - Consideración de género: Establece criterios de selección y entrega de apoyos considerando las barreras estructurales y culturales de las mujeres.
4. Categoría: Oportunidad
- Elemento identificado: Fortalecimiento de la normatividad interna.
 - Descripción: Diseñar los manuales de organización y procedimientos mejora la operación del programa.
 - Implicación operativa: Coadyuva a una operación más consolidada, con conocimiento normativo sustentado por parte del personal encargado.
 - Consideración de género: Incorpora criterios y principios de paridad que generan igualdad sustantiva.
5. -Categoría: Debilidad
- Elemento identificado: Consistencia insuficiente en la MIR.
 - Descripción: La inadecuada identificación de la problemática central e integración de la MIR disminuyen su lógica causal.
 - Implicación operativa: Produce consistencia en los procesos operativos, principalmente en las solicitudes, selección y entrega de apoyos.
 - Consideración de género: La insuficiente incorporación del enfoque de género provoca asimetrías respecto a la igualdad entre mujeres y hombres.
6. -Categoría: Debilidad
- Elemento identificado: Insuficiente normatividad interna.
 - Descripción: Cuenta con Reglas de Operación, pero no con manuales de organización y procedimientos.
 - Implicación operativa: Genera que los procesos logísticos dependen del conocimiento empírico y experimental del personal, poniendo en riesgo la estandarización operativa.
 - Consideración de género: Limita la inclusión de criterios o lineamientos para impulsar las acciones afirmativas.



ANEXO E

7. -Categoría: Debilidad
 - Elemento identificado: Selección unilateral de personas beneficiarias.
 - Descripción: La selección una vez que las personas solicitantes cumplen los requisitos, recae en la persona titular del Despacho.
 - Implicación operativa: Puede generar sesgos operativos o cuellos de botella para la producción, distribución y entrega de apoyos.
 - Consideración de género: Puede desatender en tiempo a mujeres que requieran el apoyo de emergencia.
8. -Categoría: Amenaza
 - Elemento identificado: Reducción del presupuesto.
 - Descripción: Los recursos económicos disponibles para el presupuesto son insuficientes respecto a la problemática que atiende.
 - Implicación operativa: Obliga a reducir los apoyos programados y sus metas.
 - Consideración de género: Reduce la posibilidad de beneficiar a más mujeres que requieran el apoyo.

d) Conclusiones.

La operación establecida del Programa presupuestario S011 se cumple de acuerdo con la información que fundamenta que los apoyos se entregan a las personas que lo solicitaron. Si bien tuvo una reducción del presupuesto inicial, se logró beneficiar a población incluida en la población objetivo, por lo que la suficiencia de recursos es parcial.

La pertinencia de la intervención gubernamental está dada en función de la cobertura establecida, la cual es estatal de acuerdo con las Reglas de Operación, respondiendo a una logística que luce estructurada (de forma más empírica) en virtud de la capacidad operativa y la demanda de apoyos, para ello, a través de los canales de difusión se logra llegar a la mayor población posible para que conozcan el programa y si reúnen los requisitos, lo soliciten.

El programa no cuenta con una normatividad interna robusta que establezca las funciones específicas y particulares, no obstante, una de sus fortalezas son la Reglas de Operación, permitiendo guiar las actividades sustantivas y estableciendo los actores involucrados, derechos y obligaciones, así como los requisitos y criterios de elegibilidad.

En relación a las debilidades preponderantes, resalta por un lado una baja



ANEXO E

focalización del programa al querer disminuir o incidir en la medición de la población en situación de pobreza, ya que para lograr mover esa métrica es bajo un esfuerzo conjunto de la administración estatal. Por otro lado, se detecta a la centralidad de la selección de personas beneficiarias, es decir, bajo criterio de la persona titular, lo cual puede restar objetividad, imparcialidad y certeza a los resultados. Asimismo, aunque el personal relacionado con la operación del programa tiene conocimiento de las actividades sustantivas, se detecta que es con base en la experiencia en la operación.

Se destaca la consolidación de los procesos de Planeación, Selección de personas beneficiarias y la Entrega de apoyos, no así con la Difusión es que muy acotada y el Seguimiento a personas beneficiarias y monitoreo de apoyos a través de llamadas o mensajes de aplicaciones telefónicas. La propuesta de valor de la evaluación radica en mejorar la consistencia en el diseño del programa, específicamente en reestructuración del problema y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como en el fortalecimiento de la normatividad interna, con reglamento interior, manual de organización y procedimientos para consolidar una operación optimizada.

Como prioridades de mejora, destaca la actualización de las Reglas de Operación, que incluya algún mecanismo de selección más plural y que articule los canales a través de los cuales se reciben las solicitudes de apoyo. Asimismo, se percibe importante el incremento de recursos presupuestarios para el programa, para lograr metas más consistentes. El sentido estratégico de estas recomendaciones deriva en el fortalecimiento de la operación inmediata a través de las Reglas y precisando criterios y mecanismos que generen articulación, estandarización e institucionalización de los procesos. Asimismo, los procesos que integran el programa se implementan bajo un enfoque de neutralidad universal que no incorpora una perspectiva de género transversal, invisibilizando las vulnerabilidades de forma particular pueden padecer las mujeres incluidas en la población objetivo. Por lo que se identifican barreras de acceso y asimetrías de información derivadas de procesos que no establecen criterios de género o paridad en el acceso, selección y entrega de apoyos. Es necesario señalar que, si bien dentro de la población beneficiaria del programa en 2025, en su mayoría está integrada por mujeres, esto se da de forma inercial, no porque así esté establecido en la normatividad.





ANEXO E

III. Referencia a las unidades y responsabilidades que participan en su elaboración.

Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Despacho De La Coordinación General De Gestión Social
Nombre del responsable de la unidad administrativa:	Yesica Guadalupe De Los Santos Aguilar
Nombre del responsable del programa:	Yesica Guadalupe De Los Santos Aguilar
Nombre de los integrantes de la comisión de evaluación:	Yamili Herrera Carrillo, Abraham Alejandro Poot Calderón Rubén Israel Corrales May
Otros (Especifique):	

FIRMA(S) Y SELLO

C. YESICA GUADALUPE DE LOS SANTOS AGUILAR

La Dependencia no cuenta con sello institucional



ANEXO B DOCUMENTO DE TRABAJO PARA LA EMISIÓN DE LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA
ENTIDAD FEDERATIVA: QUINTANA ROO
REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA



Nombre de la Evaluación:

Fondo o Programa Evaluado:

Dependencia:

Ejercicio Fiscal Evaluado:

Año del Programa Anual de Evaluación:

Evaluación de Procesos

S011 - Gestión Social

Despacho de la Coordinación General de Gestión Social

2025

2026

No.	Recomendación emitida en el informe de evaluación	Aspecto Susceptible de Mejora	Acciones a realizar para el cumplimiento del ASM	Clasificación del ASM	Área responsable de atender	Fecha de término (MM/AAAA)	Resultados esperados	Documento probatorio y ubicación electrónica	Comentarios
1	Actualizar el diagnóstico del Pp que fundamente el estado situacional de la problemática y posibilite una mejor identificación de causas y efectos. Este puede incluir no sólo datos sobre la pobreza, marginación o vulnerabilidad, sino también información sobre la atención de peticiones ciudadanas o solicitudes de apoyo demandados por la población.	Actualizar el diagnóstico del Pp incluyendo datos sobre la pobreza, marginación o vulnerabilidad y también información sobre la atención de peticiones ciudadanas o solicitudes de apoyo	Actualizar el diagnóstico del Pp incluyendo datos sobre la pobreza, marginación o vulnerabilidad y también información sobre la atención de peticiones ciudadanas o solicitudes de apoyo	Específico	Departamento de Enlace Administrativo y de Archivos	Diciembre del 2026	Permitirá contar con información vigente y precisa sobre las condiciones de vulnerabilidad y carencias sociales que enfrenta la población de Quintana Roo. Se espera identificar cambios en las necesidades, características y distribución de la población afectada, así como fortalecer la definición de la población objetivo, las estrategias de atención, la asignación de recursos y la toma de decisiones para mejorar la eficacia del programa de Gestión Social.	MML01 Definición del Problema / MML03 Definición del Objetivo (Árbol de Objetivos)	
2	Mejorar la identificación del problema central en el Árbol de Problemas, integrando de manera lógica los factores causales que no solo reflejen la desconfianza social y la vulnerabilidad, sino la deficiente atención, gestión o vinculación en la resolución de necesidades sociales que requieren pronta respuesta, tomando en consideración la siguiente propuesta: "Las personas en situación de pobreza del Estado de Quintana Roo presentan deficiente atención en la gestión y resolución de sus solicitudes de apoyo ante las instancias gubernamentales".	Actualizar el problema central en el árbol de problemas del Pp integrando de manera lógica los factores causales del mismo.	Actualizar el problema central en el árbol de problemas del Pp integrando de manera lógica los factores causales del mismo.	Específico	Departamento de Enlace Administrativo y de Archivos	Diciembre del 2026	Contar con una definición clara, precisa y sustentada de la situación que afecta a las personas en condiciones de vulnerabilidad y con carencias sociales en Quintana Roo. Esto permitirá delimitar sus principales necesidades, causas y efectos, así como orientar adecuadamente las acciones, apoyos y recursos del programa de Gestión Social.	MML02 Análisis del Problema (Árbol del Problema) / SIPPRES	
3	Incorporar el apartado o la metodología para la definición y cuantificación de los tipos de población. Así como una sección que justifique teórica o empíricamente la existencia del programa, la forma en la que opera y su conexión con la población objetivo que vive la situación negativa, considerando fuentes de información confiables y verificables, permitan una actualización continua de datos.	Actualizar las Reglas de Operación Incorporando la metodología para definir y cuantificar los tipos de población.	Actualizar las Reglas de Operación Incorporando la metodología para definir y cuantificar los tipos de población.	Específico	Departamento de Enlace Administrativo y de Archivos / Departamento de Programas Sociales y Seguridad	Marzo del 2027	Permitirá establecer criterios claros, homogéneos y verificables para identificar y cuantificar la población potencial, objetivo y atendida. Se espera mejorar la precisión de la información, fortalecer la planeación y focalización de los apoyos, optimizar la asignación de recursos y facilitar el seguimiento y evaluación de los resultados del programa.	ROP Publicadas en el periódico oficial del Estado / https://dgggs.qroo.gob.mx/	
4	Actualizar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) en función de la renovación del Árbol de Problemas, traduciendo con la sintaxis correcta las Causas Directas e Indirectas a Componentes y Actividades tomando como referencia la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del Gobierno del Estado de Quintana Roo, así como el marco metodológico en la materia que emite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.	Actualizar la Matriz de Indicadores para Resultados traduciendo la sintaxis correcta de las causas directas e indirectas en el árbol de problemas del Pp	Actualizar la Matriz de Indicadores para Resultados traduciendo la sintaxis correcta de las causas directas e indirectas en el árbol de problemas del Pp	Específico	Administrativo	Septiembre del 2026	Establecer una relación causal clara y coherente entre las causas directas e indirectas que originan las carencias sociales y las condiciones de vulnerabilidad de la población. Se espera fortalecer la identificación del problema central, facilitar la definición de objetivos y orientar de manera más precisa las acciones, apoyos y recursos del programa de Gestión Social.	MML06 Matriz de Indicadores para Resultados/Fichas de Indicadores	



ANEXO B DOCUMENTO DE TRABAJO PARA LA EMISIÓN DE LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA
ENTIDAD FEDERATIVA: QUINTANA ROO
REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA



Nombre de la Evaluación:

Fondo o Programa Evaluado:

Dependencia:

Ejercicio Fiscal Evaluado:

Año del Programa Anual de Evaluación:

Evaluación de Procesos

S011 - Gestión Social

Despacho de la Coordinación General de Gestión Social

2025

2026

No.	Recomendación emitida en el informe de evaluación	Aspecto Susceptible de Mejora	Acciones a realizar para el cumplimiento del ASM	Clasificación del ASM	Área responsable de atender	Fecha de término (MM/AAAA)	Resultados esperados	Documento probatorio y ubicación electrónica	Comentarios
5	Integrar una estrategia de cobertura que establezca las metas de corto, mediano y largo plazo respecto a los tipos de población definidos, para dar un seguimiento puntual de los cambios positivos que genera la administración estatal a través de la intervención pública.	Actualizar las Reglas de Operación integrando la cobertura de corto, mediano y largo plazo respecto a los tipos de población definidos	Actualizar las Reglas de Operación integrando la cobertura de corto, mediano y largo plazo respecto a los tipos de población definidos	Específico	Departamento de Enlace Administrativo y de Archivos / Departamento de Programas Sociales y Seguridad	Marzo del 2027	Definición de Metas Claras: Establecer metas específicas y alcanzables en el corto, mediano y largo plazo para cada tipo de población objetivo, garantizando que todas las intervenciones estén alineadas con las necesidades identificadas. Incremento de la Cobertura: Aumentar el número de beneficiarios alcanzados a través de la intervención pública, asegurando que se atiendan las poblaciones más vulnerables y con mayores necesidades. Monitoreo y Seguimiento de Impacto: Implementar un sistema de seguimiento que permita evaluar periódicamente los cambios positivos resultantes de las políticas y programas, facilitando ajustes rápidos según sea necesario. Mejora en la Calidad de Vida: Evidenciar mejoras tangibles en la calidad de vida de las poblaciones atendidas, a través de indicadores específicos que midan el progreso en aspectos como salud, educación, y bienestar socioeconómico. Fortalecimiento del Compromiso Estatal: Reforzar la confianza de la población en la administración estatal mediante la visibilidad de los resultados alcanzados, demostrando el impacto positivo de las intervenciones públicas. Justificación de Recursos: Proporcionar datos sólidos que respalden la asignación de recursos estatales para futuras intervenciones, basado en la efectividad de las acciones realizadas y los resultados obtenidos. Participación de la Comunidad: Fomentar la involucración activa de la comunidad en el proceso de intervención, asegurando que se escuchen sus voces y se atiendan sus preocupaciones, lo que fortalecerá la sostenibilidad de las acciones implementadas.	ROP Publicadas en el periódico oficial del Estado / https://dcggs.qroo.gob.mx/	
6	Elaborar y publicar el Manual de Organización del DCGGS, que establezca la organización interna del DCGGS definiendo de forma clara las áreas y sus atribuciones para un funcionamiento adecuado, las cuales estarán en función de los procesos administrativos y los programas que opere la Unidad Administrativa.	Elaborar el proyecto del manual de Organización	Elaborar el proyecto del manual de Organización	Institucional	Administrativo	Mayo del 2027	Establecer claramente la estructura orgánica, funciones, responsabilidades, niveles de autoridad y líneas de coordinación. Se espera fortalecer la organización interna, evitar duplicidad de funciones, mejorar la eficiencia administrativa y facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la atención de la población en situación de vulnerabilidad.	Oficio mediante el cual se remite el proyecto de manual de Organización ante la SABGOB para su validación y el proyecto	
7	Elaborar y publicar el Manual de Procedimientos del DCGGS, que defina los procedimientos sustantivos de las áreas de la Unidad Responsable del programa, en este se podrá desarrollar los relacionados con el programa presupuestario S011, fortaleciendo los procesos de difusión, solicitud, producción de apoyos y Selección de personas beneficiarias.	Elaborar el proyecto del manual de procedimientos	Elaborar el proyecto del manual de procedimientos	Institucional	Administrativo	Mayo del 2027	Establecer y documentar de manera clara, ordenada y estandarizada las actividades que realiza el Despacho de la Coordinación General de Gestión Social. Se espera fortalecer la organización interna, delimitar responsabilidades, mejorar la coordinación y seguimiento de las solicitudes de apoyo, optimizar los tiempos de atención y contribuir a una gestión transparente, eficiente y orientada a las necesidades de la población en situación de vulnerabilidad.	Oficio mediante el cual se remite el proyecto de manual de procedimientos ante la SABGOB para su validación y el proyecto	
8	Fortalecer las Reglas de Operación en función de la actualización del diseño del programa, definiendo de forma precisa los tipos de población para el establecimiento de metas de población beneficiada.	Actualización de las Reglas de Operación del Pp en función al diseño del programa y tipos de población	Actualización de las Reglas de Operación del Pp en función al diseño del programa y tipos de población	Específico	Departamento de Enlace Administrativo y de Archivos / Departamento de Programas Sociales y Seguridad	Marzo del 2027	Permitirá establecer criterios claros y precisos para identificar y clasificar a la población objetivo, potencial y atendida. Se espera mejorar la focalización de los apoyos, definir metas realistas y medibles, transparentar los criterios de atención y facilitar el seguimiento de las personas beneficiadas, contribuyendo a una asignación más eficiente y equitativa de los recursos del programa de Gestión Social.	ROP Publicadas en el periódico oficial del Estado / https://dcggs.qroo.gob.mx/	



ANEXO B DOCUMENTO DE TRABAJO PARA LA EMISIÓN DE LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA
ENTIDAD FEDERATIVA: QUINTANA ROO
REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA



Nombre de la Evaluación: _____
 Fondo o Programa Evaluado: _____
 Dependencia: _____
 Ejercicio Fiscal Evaluado: _____
 Año del Programa Anual de Evaluación: _____

Evaluación de Procesos
 5011 - Gestión Social
 Despacho de la Coordinación General de Gestión Social
 2025
 2026

No.	Recomendación emitida en el informe de evaluación	Aspecto Susceptible de Mejora	Acciones a realizar para el cumplimiento del ASM	Clasificación del ASM	Área responsable de atender	Fecha de término (MM/AAAA)	Resultados esperados	Documento probatorio y ubicación electrónica	Comentarios
9	Redefinir los canales por los cuales se reciben las solicitudes de apoyo, debido a que, con la información analizada, frecuentemente se rompen los canales establecidos en las Reglas, lo cual debilita y crea desorganización en los procesos subsecuentes.	Actualizar las Reglas de Operación en función de Redefinir los canales de recepción de solicitudes con la finalidad de fortalecer la organización de los procesos.	Actualizar las Reglas de Operación en función de Redefinir los canales de recepción de solicitudes con la finalidad de fortalecer la organización de los procesos.	Específico	Departamento de Enlace Administrativo y de Archivos / Departamento de Programas Sociales y Seguridad	Marzo del 2027	Establecimiento de Canales Claros: Definir y comunicar de manera efectiva los canales formales a través de los cuales deben ser enviadas las solicitudes de apoyo, asegurando que todos los involucrados tengan acceso a esta información. Reducción de Solicitudes Informales: Disminuir el número de solicitudes que se presentan fuera de los canales establecidos, promoviendo una mayor adherencia a los procedimientos definidos en las Reglas. Mejora en la Organización de Procesos: Lograr una mayor cohesión y organización en la gestión de solicitudes, facilitando un flujo de información más ordenado que potencie la eficiencia en la atención de cada caso. Aumento en la Tasa de Respuesta: Incrementar la tasa de respuesta y el tiempo de atención a las solicitudes, como resultado de un proceso más ágil y menos fragmentado, permitiendo una mejor planificación y ejecución. Satisfacción de los Beneficiarios: Elevar el nivel de satisfacción de los beneficiarios al recibir un apoyo más ágil y organizado, generando confianza en el sistema y fortaleciendo su percepción sobre la efectividad de la gestión. Monitoreo y Evaluación Continua: Implementación de mecanismos de seguimiento para evaluar el uso de los canales establecidos, permitiendo realizar ajustes basados en la retroalimentación y en el análisis de datos recopilados.	ROP Publicadas en el periodico oficial del Estado / https://dcss.qroo.gob.mx/	
10	Incorporar el enfoque de género en el Diagnóstico del Programa, definiendo claramente en los tipos de población, e integrarlo en las Reglas de Operación, estableciendo una cantidad mínima de apoyos dirigidos a mujeres para fortalecer la transversalización.	Actualizar las Reglas de Operación con el objetivo de adaptar el Diagnóstico con enfoque de género	Actualizar las Reglas de Operación con el objetivo de adaptar el Diagnóstico con enfoque de género	Específico	Departamento de Enlace Administrativo y de Archivos / Departamento de Programas Sociales y Seguridad	Marzo del 2027	Clasificación de la Población: Definir grupos poblacionales específicos (mujeres, hombres) y sus contextos para entender las brechas de género existentes. Integración en Reglas de Operación: Establecer criterios claros que aseguren una cantidad mínima de apoyos y programas dirigidos a mujeres. Esto fomentará la equidad en el acceso y participación en los beneficios del programa. Monitoreo y Evaluación: Implementar indicadores de género que permitan evaluar continuamente la eficacia de las acciones dirigidas a mujeres y la reducción de brechas de género.	ROP Publicadas en el periodico oficial del Estado / https://dcss.qroo.gob.mx/	
11	Fortalecer la Plataforma de Gestión Social incorporando elementos de desagregación etaria, condición demográfica, estadísticas sobre violencia, ocupación, etc.	Actualizar la plataforma de Gestión Social para que genere los Datos Estadísticos mas específicos	Actualizar la plataforma de Gestión Social para que genere los Datos Estadísticos mas específicos	Específico	Departamento de Programas Sociales y Seguridad	Diciembre del 2026	Permitira conocer de manera especifica el comportamiento de la ciudadanía que solicita apoyos sociales en el Estado, identificando las zonas y comunidades con mayor impacto social.	Plataforma de Gestión Actualizada y Enlace de plataforma / https://gestion-social.qroo.gob.mx/	

Rubén Israel Corrales May
 Técnico Profesional

Revisó
 Yamili Herrera Camacho
 Jefa de Departamento de Enlace Administrativo y de Archivos

Autorizó
 Yesica Guadalupe de los Santos Aguilar
 Titular del Despacho de la Coordinación General de Gestión Social

Sellos
 La Dependencia no cuenta con sello institucional