



**QUINTANA
ROO** UNIDOS PARA
TRANSFORMAR
GOBIERNO DEL ESTADO
2022 | 2027

ev//ALUare
expertos en políticas públicas



FORMATO CONAC

**Evaluación de Procesos del Programa
Presupuestario del Ejercicio Fiscal
2025, S011 - **Gestión Social del
Despacho de la Coordinación General
de Gestión Social****

Programa Anual de Evaluación 2026

FORMATO CONAC

Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones

Evaluación de Procesos del Programa S011 - Gestión Social del Despacho de la Coordinación General de Gestión Social, Ejercicio Fiscal 2025

1.1 Nombre de la evaluación:
Evaluación de Procesos del Pp S011 – Gestión Social, Ejercicio Fiscal 2025
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):
05/05/2026
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):
31/07/2026
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:
Taryn Romina Espinoza Hernández Directora de Evaluación del Desempeño
1.5 Objetivo general de la evaluación:
Contribuir a la mejora del funcionamiento, gestión y organización del Pp S011– Gestión Social, mediante la realización de un análisis y valoración de los procesos, subprocesos y macroprocesos, así como de su operación, a fin de generar información que permita orientar su gestión a la consecución de resultados de manera eficaz y eficiente.
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:
1. Valorar en qué medida los procesos y subprocesos y, en su caso, macroprocesos operativos del Programa son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de sus objetivos. 2. Identificar, analizar y valorar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos que hubiese en la operación del Programa. 3. Valorar si la estructura organizacional para la operación del Programa es la adecuada de acuerdo con sus objetivos. 4. Formular recomendaciones específicas y concretas derivadas de las áreas de mejora identificadas, que permitan mejorar la gestión para resultados del Programa a través de la mejora en la ejecución de sus procesos y subprocesos y, en su caso, macroprocesos. 5. Analizar si los procesos operativos del Pp incorporan la perspectiva de género, identificando posibles barreras de acceso, atención diferenciada y brechas en la participación entre mujeres y hombres en las distintas etapas de su implementación.
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:
Trabajo de gabinete y trabajo de campo.
Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios ☒ Entrevistas ☒ Formatos ☒ Otros ☐ Especifique:

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La metodología empleada para el desarrollo de la evaluación fue de corte cualitativo, por lo que empleó el uso de técnicas mixtas de análisis de gabinete y entrevistas de corte semiestructurado.

Para el análisis de gabinete, se recabaron, organizaron y analizaron documentos oficiales, registros administrativos, bases de datos y demás documentación, proporcionada por la Unidad Responsable del Programa, así como información pública detectada por el equipo evaluador.

Para el trabajo de campo, se establecieron una serie de entrevistas con las personas responsables los cuales se consideraron como informantes clave para proporcionar datos y contextualizar la operación del Programa. Para asegurar la participación y resguardar la privacidad de las personas participantes, el equipo evaluador estableció Formatos de Consentimiento Informado (FCI), que tuvo como objetivo comunicar el objetivo de la entrevista, su alcance, la duración aproximada, la autorización para grabar el audio/video de la misma, así como informar sobre los mecanismos de protección de datos de las personas entrevistadas.

Cabe destacar que la metodología implementada para el desarrollo de la evaluación estuvo en apego al Modelo de Términos de Referencia con Perspectiva de Género para la Evaluación de Procesos para los Programas del Gobierno del Estado de Quintana Roo emitidos por la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN).

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- Se cuenta con un Diagnóstico que no integra adecuadamente datos actuales, tipos de población, así como la base teórica sobre la intervención.
- La construcción de los Árboles de Problemas y Objetivos posee mejora sustantiva en la definición del problema.
- No se identifica la metodología para la cuantificación y actualización de los tipos de población del programa.
- 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 indirectas a Componentes y Actividades.
- La estrategia detectada no establece metas de corto, mediano y largo plazo.
- 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.
- 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.
- Las Reglas de Operación no establecen un cuerpo colegiado para la selección de personas beneficiarias, así como criterios de género.
- En las Reglas de Operación se establece un canal a través del cual se reciben solicitudes de apoyo, pero en la práctica son varias vías informales que crean desorganización.

- El Diagnóstico no incorpora un enfoque de género que contextualice la problemática y que desagregue a la población femenina.
- La difusión del programa es acotada y no incluye elementos de lenguaje exclusivo para mujeres o para personas que hablan idiomas nativos.
- El programa no posee enfoque de género en su diseño y Reglas de Operación.
- La Plataforma de Gestión Social desagrega parcialmente la información de solicitantes y personas beneficiarias.
- a 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.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del Programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas:

- Cuenta con documentos programáticos – presupuestales en su diseño y con Reglas de Operación.
- Posee una Matriz de Indicadores para Resultados integrada, la cual considera apoyos que otorga.

2.2.2 Oportunidades:

- Consolida la lógica causal del programa y articula los Componentes y Actividades para optimizar los resultados.
- Diseñar los manuales de organización y procedimientos mejora la operación del programa.

2.2.3 Debilidades

- La inadecuada identificación de la problemática central e integración de la MIR disminuyen su lógica causal.
- Cuenta con Reglas de Operación, pero no con manuales de organización y procedimientos.
- La selección una vez que las personas solicitantes cumplen los requisitos, recae en la persona titular del Despacho.

2.2.4 Amenazas:

- Los recursos económicos disponibles para el presupuesto son insuficientes respecto a la problemática que atiende.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

1. La operación establecida del Programa presupuestario S011 se cumple de acuerdo con la información proporcionada que fundamenta que los apoyos se entregan a las personas que lo solicitaron.
2. 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.

3. El programa no cuenta con una normatividad interna robusta que establezca las funciones específicas y particulares, no obstante, una de sus fortalezas son las Reglas de Operación.
4. Resalta por un lado una baja 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.
5. 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.
6. 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.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

R1. 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.

R2. 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”.

R3. 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.

R4. 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.

R5. 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.

R6. Elaborar y publicar el Manual de Organización del DCCGS, que establezca la organización interna del DCCGS 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.

R7. Elaborar y publicar el Manual de Procedimientos del DCCGS, 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.

R8. 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.

R9. 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.

R10. 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.

R11. 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.

R12. 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.

R13. Fortalecer la Plataforma de Gestión Social incorporando elementos de desagregación etaria, condición demográfica, estadísticas sobre violencia, ocupación, etc.

R14. 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.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA EXTERNA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

Yirlean Dayana Ramos Feria

4.2 Cargo:

Coordinadora de la Evaluación

4.3 Institución a la que pertenece:

Evalua.re Expertos en Políticas Públicas S.A. de C.V.

4.4 Principales colaboradores:

María Isabel Garrido Lastra
Atenea Vergara Ortega
Eder Noda Ramírez

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:

ramos.yirlean@evalua.re.mx

4.6 Teléfono (con clave lada):

22 11 60 96 05

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)
5.1 Nombre del Programa evaluado:
Gestión Social
5.2 Clave del Programa:
S011
5.3 Ente público coordinador del Programa:
Despacho de la Coordinación General de Gestión Social
5.4 Poder público al que pertenece el Programa:
Poder Ejecutivo ☒ Poder Legislativo ☐ Poder Judicial ☐ Ente Autónomo ☐
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el Programa:
Federal ☐ Estatal ☒ Local ☐
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del Programa:
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s):
Despacho de la Coordinación General de Gestión Social
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):
Nombre: Yesica Guadalupe de los Santos Aguilar Cargo: Titular del Despacho de la Coordinación General de Gestión Social Correo electrónico: atencionciudadanagobqroo@gmail.com Teléfono: (52) 983 8351350 ext. 300401
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa ☒ 6.1.2 Invitación a tres ☐ 6.1.3 Licitación Pública Nacional ☐ 6.1.4 Licitación Pública Internacional ☐ 6.1.5 Otro: (Señalar) ☐
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:
Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Quintana Roo
6.3 Costo total de la evaluación:
\$233,000.00 (Doscientos treinta y tres mil pesos 00/100 MXN)
6.4 Fuente de Financiamiento:
Recursos de Libre disposición de origen Estatal 2026
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN
7.1 Difusión en internet de la evaluación:
https://sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/evaluaciones.php
https://sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/evaluaciones.php

