



**QUINTANA
ROO** UNIDOS PARA
TRANSFORMAR
2022 | 2027

SEBIEN
SECRETARÍA DE
BIENESTAR

CARAVANA DEL BIENESTAR



evalUare
expertos en políticas públicas

FORMATO CONAC
Evaluación de Procesos del Programa
Presupuestario del Ejercicio Fiscal 2025,
S022 - FARO del Bienestar de la
Secretaría de Bienestar

Programa Anual de Evaluación 2026

Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones

FORMATO CONAC

Evaluación de Procesos del Programa S022 – FARO del Bienestar de la Secretaría de Bienestar, Ejercicio Fiscal 2025

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN
1.1 Nombre de la evaluación:
Evaluación de Procesos del Pp S022 – FARO del Bienestar, 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, 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 enfoque cualitativo, para lo cual se utilizaron técnicas mixtas que combinaron el análisis de gabinete con la aplicación de entrevistas semiestructuradas.

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:

- El Programa Presupuestario S022 FARO del Bienestar presenta un diseño metodológico con oportunidades de mejora en la formulación del problema público, la lógica causal del diagnóstico y la consistencia de la Matriz de Indicadores para Resultados, particularmente en la incorporación de indicadores orientados a medir resultados. En materia operativa, la evaluación identificó procesos funcionales sustentados en la experiencia del personal y en la coordinación institucional; sin embargo, la ausencia de manuales de organización y procedimientos actualizados limita la estandarización de la operación y fortalece la dependencia del conocimiento empírico. Asimismo, los mecanismos de seguimiento privilegian el cumplimiento de metas operativas sobre la medición de resultados en la población beneficiaria. Finalmente, aunque el Programa incorpora principios de igualdad y no discriminación, la perspectiva de género aún no se encuentra plenamente transversalizada en el diagnóstico, la MIR y los procesos operativos, por lo que resulta necesario fortalecer su integración para favorecer una gestión más incluyente, orientada a resultados y sustentada en evidencia.

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:

- El Programa cuenta con una operación consolidada mediante las modalidades FORACC y FORO, respaldada por personal con experiencia, Reglas de Operación y una adecuada coordinación institucional. Asimismo, dispone de registros administrativos que fortalecen el seguimiento de las acciones, la rendición de cuentas y la evaluación del desempeño.

2.2.2 Oportunidades:

- La actualización del diagnóstico, la MIR y los procesos operativos representa una oportunidad para fortalecer la gestión por resultados. Asimismo, la consolidación de un sistema integral de información y la incorporación transversal de la perspectiva de género contribuirán a mejorar el monitoreo y la toma de decisiones.

2.2.3 Debilidades

- El Programa presenta áreas de oportunidad en la formulación del problema público, la lógica causal del diagnóstico y la consistencia de la MIR. Además, la falta de manuales de organización y procedimientos actualizados limita la estandarización de la operación y el seguimiento de resultados en la población beneficiaria.

2.2.4 Amenazas:

- Las condiciones de pobreza, marginación y dispersión territorial pueden limitar la cobertura y los resultados del Programa. Adicionalmente, las brechas de

acceso a tecnologías y las barreras que enfrentan mujeres y grupos prioritarios representan riesgos para garantizar una participación equitativa en las acciones del Programa.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

1. **El diseño del Programa presenta oportunidades de fortalecimiento en la formulación del problema público, la lógica causal del diagnóstico y la consistencia de la Matriz de Indicadores para Resultados.** Resulta prioritario fortalecer estos instrumentos metodológicos para mejorar la gestión por resultados y la evaluación del desempeño institucional.
2. **El Programa demuestra una adecuada capacidad operativa mediante las modalidades FORACC y FORO, sustentada en la experiencia del personal, la coordinación institucional y la continuidad en la prestación de los bienes y servicios.** Estas fortalezas constituyen una base sólida para consolidar una operación más estandarizada y eficiente.
3. **Es indispensable formalizar los procesos operativos mediante manuales de organización y procedimientos actualizados.** La operación aún depende en gran medida del conocimiento empírico del personal, lo que limita la estandarización, la capacitación y la continuidad institucional.
4. **Resulta prioritario fortalecer los mecanismos de monitoreo y seguimiento para evaluar los resultados del Programa en la población beneficiaria.** La actualización de la MIR, la consolidación de un sistema integral de información y el seguimiento sistemático a beneficiarios permitirán generar evidencia para una mejor toma de decisiones y una gestión basada en resultados.
5. **La perspectiva de género debe incorporarse de manera transversal en el diseño y la operación del Programa.** Es necesario fortalecer el diagnóstico, incorporar indicadores con enfoque de género e institucionalizar lineamientos y procedimientos que promuevan la igualdad de oportunidades, la inclusión y la atención diferenciada de los grupos en situación de vulnerabilidad.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

R1. Reformular el problema público utilizando la sintaxis establecida por la Metodología del Marco Lógico, asegurando que describa una condición negativa experimentada por la población objetivo y que pueda ser medida y verificada mediante información objetiva.

R2. Fortalecer la estructura causal del programa mediante la elaboración y desarrollo metodológico del Árbol de Problemas y del Árbol de Objetivos, garantizando que las relaciones entre causas, efectos, medios y fines expliquen de manera lógica la intervención pública.

R3. Robustecer el apartado de alineación estratégica del documento diagnóstico incorporando de manera articulada la vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estatal de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

R4. Integrar un apartado metodológico que documente claramente la definición, cuantificación y caracterización de las poblaciones potencial, objetivo y atendida, especificando las fuentes de información, los criterios de identificación y el procedimiento utilizado para su estimación.

R5. Fortalecer la traducción metodológica entre el diagnóstico y la Matriz de Indicadores para Resultados, asegurando que los objetivos, componentes e indicadores deriven directamente de la problemática identificada y mantengan una adecuada trazabilidad lógica.

R6. Robustecer la suficiencia causal de los Componentes y Actividades de la MIR, verificando que los bienes y servicios entregados, así como las acciones de gestión previstas, sean suficientes para contribuir al logro del Propósito del Programa.

R7. Delimitar claramente la función de los Componentes y las Actividades dentro de la MIR, evitando duplicidades y asegurando que los Componentes representen exclusivamente los bienes y servicios entregados, mientras que las Actividades describan los procesos necesarios para producirlos.

R8. Revisar y fortalecer la definición de los supuestos incorporados en la MIR, identificando los principales riesgos externos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos y asegurando que cada supuesto corresponda al nivel metodológico donde realmente influye.

R9. Robustecer los medios de verificación y los mecanismos institucionales de monitoreo mediante la incorporación de fuentes de información confiables, periódicas y verificables que permitan evaluar oportunamente el desempeño del Programa y fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.

R10. Fortalecer la gestión para resultados y el monitoreo de la intervención, incorporando indicadores que permitan medir los resultados obtenidos en la población beneficiaria y fortaleciendo los mecanismos de seguimiento institucional.

R11. Formalizar y documentar los procesos operativos del Programa mediante la elaboración e implementación de manuales de organización y procedimientos que permitan estandarizar la operación.

R12. Fortalecer los procesos de seguimiento a beneficiarios mediante mecanismos sistemáticos que permitan conocer los resultados obtenidos después de recibir los apoyos o participar en las actividades del Programa.

R13. Consolidar un sistema integral de información para la gestión y el monitoreo, integrando la información de beneficiarios, expedientes, apoyos, actividades y resultados en herramientas tecnológicas institucionales.

R14. Institucionalizar mecanismos de mejora continua mediante procedimientos formales para la identificación, documentación, análisis y seguimiento de áreas de oportunidad detectadas durante la operación del Programa.

R15. Incorporar la perspectiva de género en el diagnóstico del Programa mediante un análisis específico de las brechas que enfrentan mujeres y hombres para acceder, permanecer y participar en las actividades culturales, artísticas y comunitarias.

R16. Incorporar indicadores con perspectiva de género en la Matriz de Indicadores para Resultados, estableciendo indicadores y metas desagregadas por sexo que permitan evaluar la contribución del Programa a la igualdad sustantiva.

R17. Institucionalizar la perspectiva de género en los procesos operativos del Programa mediante la incorporación de lineamientos, protocolos, procedimientos y acciones de capacitación que promuevan la igualdad de oportunidades, la inclusión y la atención libre de discriminación.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA EXTERNA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

Eder Jesús Noda Ramírez

4.2 Cargo:

Coordinador de la Evaluación

4.3 Institución a la que pertenece:

EvalUare Expertos en Políticas Públicas S.A. de C.V.

4.4 Principales colaboradores:

Luis Enrique Ordoñez
Jackelin Rendón Tejeda
Víctor Adrián Morales Linares

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:

eder.noda@evalUare.mx

4.6 Teléfono (con clave lada):

9993778746

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del Programa evaluado:

FARO del Bienestar

5.2 Clave del Programa:

S022

5.3 Ente público coordinador del Programa:

Secretaría de Bienestar

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):
Dirección de FARO
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: Mtro. Enrique Armando Maldonado Calera
Cargo: Jefe del Departamento de Evaluación y Seguimiento, e integrante de la Comisión Interna de Evaluación
Correo electrónico: bienestargrplaneacion@gmail.com
Teléfono: (522) 988350770 extensión 4425

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