



**QUINTANA
ROO** UNIDOS PARA
TRANSFORMAR

SEBIEN
SECRETARÍA DE
BIENESTAR

UNIDADES DEL
BIENESTAR



evalUare
expertos en políticas públicas



FORMATO CONAC

**Evaluación de Procesos del Programa
Presupuestario del Ejercicio Fiscal 2025,
S026 - Unidades 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 S026 – Unidades 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 S026 – Unidades 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 X Entrevistas X Formatos X 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:

- La evaluación identificó que el Programa Presupuestario S026 Red de Unidades del Bienestar cuenta con procesos operativos funcionales y una adecuada cobertura territorial para acercar servicios médicos de primer nivel a población en situación de vulnerabilidad. No obstante, se detectaron áreas de oportunidad en la consistencia metodológica del diseño, particularmente en la definición del problema público, la estructura causal, la estrategia de cobertura y la Matriz de Indicadores para Resultados. Asimismo, la operación depende en gran medida del conocimiento del personal debido a la ausencia de manuales de procedimientos, y los mecanismos de monitoreo privilegian metas operativas sobre la medición de resultados e impacto en las personas usuarias.

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 dispone de amplia cobertura territorial mediante Unidades del Bienestar y brigadas móviles, personal con experiencia, adecuada coordinación institucional, infraestructura para la prestación de servicios médicos y registros administrativos que respaldan la operación y el cumplimiento de los procesos sustantivos.

2.2.2 Oportunidades:

- Fortalecer la gestión para resultados mediante la actualización del diagnóstico y la MIR, formalizar los procesos operativos, consolidar un sistema integral de información, institucionalizar mecanismos de mejora continua e incorporar transversalmente la perspectiva de género en el diseño, operación y monitoreo del Programa.

2.2.3 Debilidades

- Persisten áreas de oportunidad en la consistencia metodológica del diseño, la documentación de procesos operativos, la medición de resultados, la integración de sistemas de información y la incorporación transversal de la perspectiva de género en el diagnóstico, la MIR y la operación institucional.

2.2.4 Amenazas:

- La creciente demanda de servicios de salud, posibles restricciones presupuestarias, cambios en las condiciones epidemiológicas, la dispersión geográfica de la población y la falta de mecanismos formales de coordinación interinstitucional pueden afectar la oportunidad, cobertura y sostenibilidad de la intervención.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

1. **El diseño del Programa presenta áreas de oportunidad en su consistencia metodológica**, particularmente en la definición del problema público, la estructura causal, la estrategia de cobertura y la Matriz de Indicadores para Resultados. Por ello, resulta prioritario fortalecer el diagnóstico y rediseñar los indicadores para medir resultados en salud y no únicamente el cumplimiento de metas operativas.
2. **El Programa demuestra una sólida capacidad operativa y de cobertura territorial** mediante las Unidades del Bienestar y las brigadas móviles, acercando servicios médicos gratuitos de primer nivel a población en situación de vulnerabilidad. Esta estrategia reduce barreras geográficas y económicas para el acceso oportuno a la atención médica y fortalece el derecho a la protección de la salud.
3. **Es prioritario formalizar los procesos operativos mediante manuales de organización y procedimientos** que documenten integralmente las actividades desarrolladas. Actualmente, una parte importante de la operación depende de la experiencia y conocimiento del personal, lo que limita la estandarización, la transferencia del conocimiento y la consolidación institucional del Programa.
4. **Resulta indispensable fortalecer la gestión para resultados** mediante la consolidación de un sistema integral de información y mecanismos permanentes de seguimiento a las personas usuarias. Ello permitirá generar evidencia sobre la oportunidad de la atención, la continuidad de los servicios, la satisfacción de la población beneficiaria y la contribución del Programa al mejoramiento del acceso efectivo a los servicios de salud.
5. **Es necesario institucionalizar de manera transversal la perspectiva de género** en el diseño y la operación del Programa, incorporando un diagnóstico con enfoque de género, indicadores desagregados por sexo, procedimientos incluyentes y mecanismos de análisis de información que permitan identificar y reducir las brechas diferenciadas de acceso a los servicios médicos entre mujeres y hombres, fortaleciendo una atención equitativa e incluyente.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

- R1.** Reformular el documento diagnóstico para definir el problema público como una condición negativa observable, fortaleciendo su consistencia metodológica conforme a la Metodología del Marco Lógico.
- R2.** Fortalecer la estructura causal del Programa mediante la actualización del Árbol de Problemas y del Árbol de Objetivos, asegurando su congruencia con el diagnóstico y la Matriz de Indicadores para Resultados.
- R3.** Incorporar una matriz de alineación estratégica que vincule explícitamente el Programa con el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estatal de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- R4.** Elaborar un documento metodológico que defina y caracterice las poblaciones potenciales, objetivo y atendida, incorporando criterios de focalización, desagregación territorial, sexo y condiciones de vulnerabilidad.
- R5.** Integrar una Estrategia de Cobertura multianual que establezca metas físicas, requerimientos presupuestales, proyecciones poblacionales y criterios para la expansión territorial del Programa.
- R6.** Redefinir los objetivos superiores de la Matriz de Indicadores para Resultados para que describan resultados específicos, medibles y directamente atribuibles a la intervención.
- R7.** Reestructurar la MIR fortaleciendo los Componentes y Actividades para que representen integralmente los procesos sustantivos, preventivos y de seguimiento que desarrolla el Programa.
- R8.** Ajustar la redacción de los resúmenes narrativos conforme a la sintaxis de la Metodología del Marco Lógico, fortaleciendo la lógica vertical y horizontal de la MIR.
- R9.** Fortalecer los medios de verificación mediante registros administrativos estructurados, mecanismos de validación institucional y documentación metodológica de las fuentes de información.
- R10.** Rediseñar el sistema de indicadores incorporando métricas de resultados, calidad, cobertura efectiva y satisfacción de las personas usuarias, con líneas base, metas y fórmulas de cálculo claramente definidas.
- R11.** Integrar un expediente metodológico del Programa que articule el diagnóstico, las poblaciones, la estrategia de cobertura, los árboles de problemas y objetivos, la MIR, los indicadores y sus mecanismos de actualización.
- R12.** Incorporar un análisis de perspectiva de género en el diagnóstico para identificar las brechas diferenciadas que enfrentan mujeres y hombres en el acceso a los servicios médicos de primer nivel.
- R13.** Incorporar indicadores con perspectiva de género en la Matriz de Indicadores para Resultados, estableciendo metas e información desagregada por sexo para fortalecer el monitoreo de la intervención.
- R14.** Institucionalizar la perspectiva de género en los procesos operativos mediante lineamientos, procedimientos y acciones de capacitación que promuevan una atención incluyente, accesible y libre de discriminación.
- R15.** Fortalecer la generación y el aprovechamiento de información estadística desagregada por sexo para apoyar el monitoreo, la evaluación y la toma de decisiones basada en evidencia.
- R16.** Fortalecer la gestión para resultados incorporando indicadores que permitan medir la oportunidad de la atención, la continuidad de los servicios, la resolución de necesidades de salud y la satisfacción de las personas usuarias.
- R17.** Elaborar y oficializar manuales de organización y procedimientos que documenten integralmente la operación del Programa y reduzcan la dependencia del conocimiento empírico del personal.
- R18.** Diseñar e implementar mecanismos sistemáticos de seguimiento a las personas usuarias para evaluar los resultados de la atención médica, la continuidad de los servicios y la calidad percibida.

- R19.** Consolidar un sistema integral de información que concentre los registros administrativos, facilite el monitoreo institucional y fortalezca la transparencia, la rendición de cuentas y la evaluación del desempeño.
- R20.** Institucionalizar mecanismos permanentes de mejora continua mediante procedimientos formales para identificar, documentar, analizar y dar seguimiento a las áreas de oportunidad detectadas durante la operación del Programa.

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):

99 93 77 87 46

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del Programa evaluado:

Unidades del Bienestar

5.2 Clave del Programa:

S026

5.3 Ente público coordinador del Programa:

Secretaría de Bienestar del Gobierno del Estado de Quintana Roo

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 Enlace y Control; Subsecretaría de Gestión Comunitaria

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 Galera

Cargo: Jefe del Departamento de Evaluación y Seguimiento, e integrante de la Comisión Interna de Evaluación
Correo electrónico: bienestarqrplaneacion@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>