



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

SEBIEN
SECRETARÍA DE
BIENESTAR

evalUare
expertos en políticas públicas



FORMATO CONAC

Evaluación de Procesos del Programa
Presupuestario del Ejercicio Fiscal 2025,
S004 – **Obras del Bienestar de la Secretaría
de Bienestar**

Programa Anual de Evaluación

Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones

FORMATO CONAC

Evaluación de Procesos del Programa S004 – Obras del Bienestar de la Secretaría de Bienestar, Ejercicio Fiscal 2025

1.1 Nombre de la evaluación:
Evaluación de Procesos del Pp S004 – Obras 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 corte cualitativo, por lo que empleo 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:

El Programa Presupuestario S004 “Obras del Bienestar” presenta una base de diseño generalmente consistente, sustentada en diagnóstico, Árbol de Problemas, Árbol de Objetivos, Reglas de Operación y Matriz de Indicadores para Resultados. Sin embargo, se identifican áreas de mejora en la actualización periódica del diagnóstico, la cuantificación de las poblaciones, la estrategia de cobertura multianual, la consistencia documental de la MIR y la medición de resultados de mediano plazo. En materia operativa, el Programa cuenta con capacidad territorial, experiencia del personal y coordinación comunitaria para identificar, seleccionar, supervisar y entregar apoyos; no obstante, su operación depende parcialmente del conocimiento empírico de los operadores debido a la ausencia de un manual de procedimientos específico, sistemas integrales de trazabilidad e indicadores intermedios de gestión. Finalmente, en materia de género, aunque el Programa cuenta con registros desagregados por sexo y una alta participación de mujeres titulares beneficiarias, la perspectiva de género aún no está plenamente institucionalizada en el diagnóstico, los criterios de priorización, la MIR, el seguimiento de quejas, la medición de satisfacción ni los mecanismos de atención diferenciada.

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 estructura metodológica basada en la Metodología de Marco Lógico, así como con diagnóstico, Árbol de Problemas, Árbol de Objetivos, MIR y Reglas de Operación que permiten reconstruir su lógica causal y vincular sus apoyos

con las carencias habitacionales que busca atender. En términos operativos, posee experiencia territorial, conocimiento práctico del personal, coordinación con autoridades comunitarias y evidencia documental para respaldar la integración de expedientes, supervisión y entrega de apoyos. Además, sus registros administrativos permiten identificar variables básicas como sexo, edad, localidad, municipio y tipo de apoyo, lo que representa una base útil para fortalecer el análisis con perspectiva de género.

2.2.2 Oportunidades:

El Programa tiene oportunidad de fortalecer su planeación estratégica mediante la actualización periódica del diagnóstico, la formalización de una metodología de cuantificación poblacional y el diseño de una estrategia de cobertura multianual con metas físicas, escenarios presupuestarios y horizonte posterior a 2025. También puede mejorar su operación mediante un manual de procedimientos específico, un tablero de trazabilidad, indicadores operativos intermedios y encuestas de satisfacción posteriores a la entrega. En materia de género, existe oportunidad de incorporar indicadores específicos, criterios formales de priorización para mujeres en situación de vulnerabilidad, variables adicionales en los formatos de registro y mecanismos de difusión territorial con pertinencia cultural.

2.2.3 Debilidades

Las principales debilidades se concentran en la falta de formalización documental y operativa. No se identificó un procedimiento plenamente institucionalizado para actualizar el diagnóstico y las poblaciones, ni una estrategia de cobertura multianual suficientemente documentada. Asimismo, el Programa carece de un manual de procedimientos específico, sistema integral de trazabilidad e instrumentos sistemáticos de satisfacción ciudadana posterior a la entrega. La MIR se concentra principalmente en productos finales y presenta áreas de mejora para incorporar indicadores de procesos intermedios y resultados de mediano plazo. En perspectiva de género, el diagnóstico es parcial, los criterios de priorización no están plenamente formalizados y los formatos no capturan de manera directa condiciones como jefatura femenina.

2.2.4 Amenazas:

El Programa enfrenta amenazas asociadas a la disponibilidad presupuestaria anual, el crecimiento demográfico, la expansión urbana, el incremento de carencias habitacionales y los cambios normativos o administrativos externos. En la operación, los retrasos en validación programática, suficiencia presupuestal, autorización de recursos y coordinación con instancias externas pueden reducir el margen para ejecutar, supervisar y cerrar acciones dentro del ejercicio fiscal. Asimismo, la dispersión territorial, las condiciones climáticas, la dependencia de proveedores o contratistas y las barreras documentales de propiedad o posesión pueden afectar la cobertura efectiva. Desde la perspectiva de género, estas amenazas pueden impactar con mayor intensidad a mujeres rurales, indígenas, adultas mayores, cuidadoras o que habitan viviendas cuya titularidad formal recae en tercero.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

1. El Programa S004 "Obras del Bienestar" es pertinente para atender carencias en calidad y espacios de la vivienda, servicios básicos e infraestructura social comunitaria en población en pobreza, marginación y rezago social. Su diseño cuenta con una base metodológica adecuada, aunque requiere fortalecer la actualización diagnóstica, la cuantificación poblacional, la estrategia de cobertura y la medición de resultados.

2. La operación del Programa es funcional y cuenta con presencia territorial, experiencia del personal y coordinación comunitaria. Los procesos mejor consolidados son los relacionados con solicitud, selección, validación territorial, supervisión y entrega de apoyos, ya que permiten identificar necesidades, integrar expedientes, verificar condiciones físicas y documentar la entrega.
3. La principal área crítica es la falta de institucionalización plena de los procesos. La ausencia de un manual de procedimientos específico, un sistema integral de trazabilidad e indicadores operativos intermedios genera dependencia del conocimiento empírico del personal y limita la estandarización, seguimiento y mejora continua.
4. Las recomendaciones de mayor valor estratégico se orientan a integrar un expediente documental integral, formalizar la actualización del diagnóstico, diseñar una estrategia de cobertura multianual, elaborar el manual de procedimientos, implementar un tablero de trazabilidad, incorporar indicadores de resultados y aplicar encuestas de satisfacción posteriores a la entrega.
5. En materia de género, el Programa presenta avances parciales, pues cuenta con registros desagregados por sexo y alta participación de mujeres titulares beneficiarias. Sin embargo, aún requiere institucionalizar criterios de priorización, indicadores de género, variables específicas de vulnerabilidad, análisis de quejas por sexo y mecanismos de atención diferenciada para reducir barreras de acceso entre mujeres y hombres.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

R1. Integrar, actualizar y sistematizar un expediente documental integral del Programa que concentre evidencia sobre diseño, operación, recursos, seguimiento, perspectiva de género y resultados, incluyendo diagnóstico, cuantificación poblacional, estrategia de cobertura, padrón, manual de procedimientos, contratos, sistemas, evidencia fotográfica e insumos de género.

R2. Formalizar la actualización periódica del diagnóstico y de la cuantificación de las poblaciones de referencia, potencial, objetivo y atendida, definiendo fuentes oficiales, periodicidad, responsables, criterios metodológicos y mecanismos de validación.

R3. Diseñar una estrategia integral de cobertura multianual que vincule población potencial, población objetivo, metas físicas, presupuesto, cobertura acumulada esperada, escenarios de riesgo y metas posteriores a 2025.

R4. Elaborar, validar y formalizar un Manual de Procedimientos específico del Programa S004, con flujogramas, responsables, tiempos estándar, insumos, productos, puntos de control, rutas de coordinación y mecanismos de atención de incidencias.

R5. Implementar un sistema interno de trazabilidad o tablero institucional que permita dar seguimiento a solicitudes, expedientes, proyectos y acciones desde la recepción hasta la entrega y cierre documental, incorporando folio, etapa, responsable, observaciones y semáforo de riesgo.

R6. Fortalecer la MIR y los instrumentos de seguimiento mediante la homologación de indicadores, fórmulas, unidades de medida, metas y medios de verificación, además de incorporar indicadores operativos intermedios y de resultados de mediano plazo.

R7. Aplicar encuestas de satisfacción y seguimiento posterior a la entrega de apoyos, con desagregación por sexo, edad, localidad, municipio, tipo de apoyo y condición de vulnerabilidad, para conocer calidad, oportunidad, utilidad e incidencias.

R8. Incorporar plenamente la perspectiva de género en el diagnóstico, los formatos de registro, la MIR, los criterios de priorización y los mecanismos de seguimiento, considerando variables como jefatura femenina, condición de cuidado, pertenencia indígena, discapacidad, edad, situación de violencia y hacinamiento.

R9. Fortalecer la estrategia de difusión territorial con enfoque de género y pertinencia cultural, mediante mecanismos comunitarios, materiales accesibles, reuniones en horarios adecuados, apoyo de personal bilingüe cuando corresponda y comunicación clara sobre requisitos, plazos y alternativas documentales.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA EXTERNA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

Eder J. 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:

Víctor Adrián Morales Linares

Laura Edith González Fierro

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:

eder.noda@evaluare.mx

4.6 Teléfono (con clave lada):

999 377 87 46

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del Programa evaluado:

Obras del Bienestar

5.2 Clave del Programa:

S004

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 Desarrollo Comunitario

Dirección de Infraestructura

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: Lic. Ramón Arturo Parra Cruz

Cargo: Director de Desarrollo Comunitario

Correo electrónico: ramon.parra@qroo.gob.mx

Teléfono: (522) 9832850476 extensión 200

Nombre: Arq. María Elena Castillo Chuc

Cargo: Dirección de Infraestructura

Correo electrónico: maria.castillo@groo.gob.mx
Teléfono: (522) 9832850476 extensión 200

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.groo.gob.mx/CEDQROO/evaluaciones.php>

<https://sefiplan.groo.gob.mx/CEDQROO/evaluaciones.php>