



FORMATO CONAC

Informe Final de la Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario del Ejercicio Fiscal 2025, S009 - **Programa de Entrega de Ayudas Sociales a Grupos de Atención Prioritaria del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo**

Programa Anual de Evaluación 2026

FORMATO CONAC

Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones

Evaluación de Procesos del Programa S009 – Programa de entrega de ayudas sociales a grupos de atención prioritaria, Ejercicio Fiscal 2025

1.1 Nombre de la evaluación:
Evaluación de Procesos del Pp S009 – Programa de entrega de ayudas sociales a grupos de atención prioritaria.
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 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:

El Programa S009 presenta un Bajo grado de consolidación operativa del veinte por ciento. El hallazgo principal indica que su Manual de Procedimientos carece de vigencia formal, arrastrando múltiples observaciones de la SECOES. Logísticamente, destaca una carencia absoluta de sistemas informáticos centralizados, obligando al traslado de expedientes físicos. En diseño, el problema central se redactó erróneamente como la ausencia de un servicio gubernamental. La Matriz de Indicadores para Resultados muestra deficiencias sintácticas al confundir trámites internos con los bienes entregados. Además, exhibe una profunda ceguera métrica, enfocándose en transacciones generales sin desagregar estadísticamente por sexo. Pese a esto, el programa opera de forma eficaz empíricamente y alcanza una transversalización de género Media.

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 destaca por su adaptabilidad territorial, acercando servicios a grupos vulnerables mediante brigadas y visitas domiciliarias, e implementando horarios flexibles durante fines de semana. Además, articula proactivamente apoyos médicos externos y consolida sus registros mediante el padrón automatizado SIIPP-G. Finalmente, ejerce buenas prácticas de contraloría ciudadana y evaluación a través de las encuestas del esquema "Guardianes de la Transformación".

2.2.2 Oportunidades:

- Existe potencial para sistematizar las exitosas canalizaciones hacia programas como "Mujer es Poder" mediante protocolos formales interinstitucionales. Otra gran oportunidad radica en capitalizar la infraestructura de medición estatal (SIIPRES) para exigir el reporte obligatorio de metas desagregadas por sexo. Finalmente, formalizar convenios vinculantes con proveedores médicos

optimizaría sustancialmente la certidumbre, transparencia y logística operativa en la entrega de los apoyos.

2.2.3 Debilidades

- La mayor debilidad es la carencia de un Manual de Procedimientos oficial, operando bajo un proyecto rechazado por la SECOES. Existe nula infraestructura tecnológica en la solicitud, obligando al ineficiente traslado de expedientes en papel. Asimismo, se evidencia una profunda ceguera métrica y fallas sintácticas en la MIR, limitándose a evaluar entregas transaccionales sin documentar el verdadero impacto social.

2.2.4 Amenazas:

- El programa sostiene su programación financiera basándose en una inercia administrativa histórica en lugar de costear la demanda real. Esta limitación presupuestal representa una seria amenaza ante el volumen masivo de ciudadanos vulnerables y los altos costos médicos hospitalarios. Adicionalmente, la severa escasez de personal imposibilita ejecutar un seguimiento clínico a largo plazo para corroborar la recuperación efectiva de las personas.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

1. El programa tiene una **consolidación operativa baja** del 25%, aunque resulta eficaz y pertinente para mitigar vulnerabilidades territoriales extremas.
2. La dependencia carece de un **manual procedimientos oficial** vigente, sosteniendo sus operaciones empíricamente con un proyecto normativo rechazado por contraloría.
3. Destaca una nula **infraestructura tecnológica** en el proceso de solicitudes, provocando cuellos de botella al exigir traslados manuales de expedientes físicos.
4. La matriz sólo evalúa el volumen transaccional de entregas sin medir los verdaderos impactos sociales.
5. Se identificó una **transversalización género media** del 50%, reflejando buenas prácticas inclusivas empíricas, pero con severas omisiones en instrumentos rectores.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

R1 Solventar con carácter urgente las observaciones emitidas por la Secretaría de la Contraloría del Estado (SECOES) para lograr la autorización y publicación oficial del Manual de Procedimientos de la dependencia. La formalización de este documento normativo es el paso fundacional ineludible para estandarizar las actividades operativas, mitigar la heterogeneidad en la recepción de solicitudes y capacitar formalmente al personal.

R2 Reestructurar el diagnóstico con apego estricto a la Metodología de Marco Lógico (MML). Es prioritario corregir la definición del problema público central para que deje de enunciarse erróneamente como la simple ausencia de un servicio ("sin acceso a programas asistenciales"), debiendo unificar esta definición de forma congruente en todos los documentos programáticos para articular una verdadera narrativa causal.

R3 Diseñar y desplegar una plataforma tecnológica centralizada que digitalice el macroproceso de Solicitud y el resguardo de los padrones. Esto permitirá eliminar la carencia total de sistemas informáticos eficientes, agilizando la captación de trámites

descentralizados desde los municipios y erradicando los graves cuellos de botella generados por el traslado físico de expedientes en papel.

R4 Reformular metodológicamente la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), corrigiendo la sintaxis de sus resúmenes narrativos para que midan la reducción efectiva de carencias sociales en lugar del simple volumen transaccional de ayudas. Asimismo, es obligatorio actualizar el sistema SIPPRES para hacer exigible que estas métricas reporten sus metas desagregadas por sexo en los niveles de Propósito y Componente, erradicando la actual "ceguera métrica".

R5 Abandonar la asignación presupuestal inercial (basada en el gasto histórico) ejecutando un costeo técnico por metas que justifique con datos reales los requerimientos financieros frente a la inmensa demanda abierta ciudadana. A la par, se debe diseñar una estrategia de cobertura multianual prospectiva que delimite claramente los costos futuros y trace una ruta de convergencia poblacional viable hacia el cierre de la administración.

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:

Israel Deolarte George

Beatriz Berenice Ramírez Juárez

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:

eder.noda@evaluare.mx

4.6 Teléfono (con clave lada):

+52 1 999 377 8746

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del Programa evaluado:

Entrega de ayudas sociales a grupos de atención prioritaria.

5.2 Clave del Programa:

S009

5.3 Ente público coordinador del Programa:

Sistema Estatal DIF 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 Asistencia Social y Atención Ciudadana

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: C. Gabriela Esther Zenteno Cortes
Nombramiento: Directora de Asistencia Social y Atención Ciudadana
Teléfono: 9838322224. Extensión: 125
Correo Electrónico: dasacdif@gmail.com

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 (Dochientos 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>