

**Guía metodológica para el diseño,
elaboración, revisión, evaluación,
modificación y publicación de las reglas de
operación de los programas sociales a
cargo de las dependencias, sus órganos
administrativos desconcentrados y
entidades descentralizadas del Poder
Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.**

Contenido

Apartado 1. Disposiciones Generales	1
I. Acrónimo y siglas	1
II. Glosario	3
III. Presentación	6
IV. Antecedentes e importancia de la elaboración de la Guía	7
V. Objetivo de la Guía	9
VI. Introducción a la Guía	9
VII. Marco jurídico	10
Apartado 2. Estructura de las Reglas de Operación	12
VIII. De los criterios y contenido de las Reglas de Operación	12
1. Proemio, Introducción (Considerando)	12
2. Glosario	14
3. Índice	16
4. Datos generales del programa	17
4.1 Modalidad del programa	17
4.2 Folio y nombre del programa (identificación)	17
4.3 Institución responsable del programa	18
4.4 Unidades administrativas involucradas en la operación del programa social	18
4.5 Alineación del programa con el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027	19
5. Objeto del programa	20
6. Definición del Programa	21
7. Diagnóstico	22
7.1 Antecedentes	23
7.2 Problema, carencia o necesidad social	24
7.2.1 Las causas centrales del problema social	26
7.2.2 Los efectos centrales	27
7.2.3 Criterios de focalización	28
7.3 Matriz de Marco Lógico	30
8. Objetivo general	34

4

8.1	Objetivo Específico	36
9.	Lineamientos y criterios generales	38
9.1	Cobertura	38
9.2	Población objetivo	39
9.3	Metas físicas	41
9.4	Criterios de elegibilidad, requisitos y procedimiento de selección	41
9.4.1	Criterios de elegibilidad	42
9.4.2	Requisitos	43
9.4.3	Procedimiento de selección	44
9.4.4	Padrón de beneficiarios	45
9.5	Características, tipos y montos de los apoyos del programa	48
9.5.1	Características de los apoyos	48
9.5.2	Tipos de apoyo	49
9.5.3	Monto de los apoyos del programa	50
10.	Participantes y sus funciones en la operación del programa	51
10.1	Institución responsable del programa social	51
10.2	Institución normativa del programa social	51
11.	Derechos, obligaciones y causas de baja de las personas titulares beneficiarias	52
11.1	Derechos de las personas beneficiadas	52
11.2	Corresponsabilidad Social	53
11.3	Causas de baja de las personas titulares beneficiarias	54
11.4	Procedimiento de baja de las personas titulares beneficiarias	55
11.5	Notificación de baja de las personas titulares beneficiarias	55
11.6	Sanciones a las personas titulares beneficiarias	56
12.	Mecánica de operación	56
12.1	Proceso	57
12.2	Ejecución	58
12.3	Acta de Entrega – Recepción	58
12.4	Avances Físicos – Financieros	59
12.5	Causas de incumplimiento, retención, suspensión de recursos y, en su caso, reducción en la ministración de recurso	59
12.6	Cierre de ejercicio	60
13.	Difusión	60

4

13.1	Convocatoria.....	62
13.2	Medios y formas de difusión de acuerdo con la población objetivo.....	62
13.3	Estrategia y accesibilidad.....	64
13.4	Duración.....	64
13.5	Publicación de resultados.....	64
14.	Articulación con otros programas y acciones sociales.....	65
14.1	Programas o acciones sociales con los cuales se articula.....	65
14.2	Acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran.....	65
14.3	Mecanismos de identificación y evaluación de posibles duplicidades en la implementación del programa.....	66
15.	Gastos de operación.....	66
15.1	Del personal de la institución pública destinado para la operación y ejecución de los programas sociales.....	68
15.2	Del personal extraordinario para la operación y ejecución de los programas sociales.....	68
15.3	De los gastos no establecidos para la operación y ejecución de los programas sociales.....	68
16.	Evaluación de recursos ejercidos.....	69
16.1	Evaluación interna de la ejecución de los programas sociales.....	70
16.2	Evaluación Externa de la ejecución de los programas sociales.....	71
16.3	Indicadores de seguimiento de los recursos ejercidos.....	71
17.	Control de auditoría.....	72
17.1	Del seguimiento del ejercicio de los programas sociales.....	73
17.2	De la revisión del ejercicio de los programas sociales.....	74
17.3	De la auditoría voluntaria.....	75
18.	Transparencia y gobierno abierto.....	76
18.1	De la Transparencia del ejercicio de los programas sociales.....	76
18.2	Protección de datos personales.....	77
18.3	Del gobierno abierto del ejercicio de los programas sociales.....	77
19.	Contraloría Social.....	78
20.	Sistema de quejas y denuncias.....	79
20.1	Del sistema de quejas en caso de incumplimiento del programa social.....	79
20.2	De las denuncias en caso de incumplimiento del programa social.....	80

4

21.	Temas transversales de las RO	83
21.1	Enfoque de Derechos Humanos.....	83
21.2	Enfoque de Género	83
21.3	Principio de Prioridad de la Niñez y Adolescencia	83
21.4	Enfoque de Inclusión	84
21.5	Enfoque de Participación Social	84
21.6	Enfoque de Contribución los ODS.....	84
21.7	Enfoque de Justicia Social y Anticorrupción.....	84
IX.	De la Revisión y Modificación de las Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal	86
X.	De las modificaciones de las Reglas de Operación para el ejercicio fiscal vigente	88
XI.	De la publicación de las Reglas de Operación	89
Apartado 3. De la Vigencia, Autoevaluación e Interpretación de las Reglas de Operación		89
XII.	De la Vigencia de las Reglas de Operación.....	89
XIII.	De la Evaluación de las Reglas de Operación.....	90
XIV.	Interpretación de las Reglas de Operación	97
Referencias Bibliográficas.....		97

Apartado 1. Disposiciones Generales

I. Acrónimo y siglas

CONAC. Consejo Nacional de Armonización Contable.

CONEVAL. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

ENCIG. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental.

ENIGH. Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares.

ENSANUT. Encuesta Nacional de Salud y Nutrición.

ENSU. Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana.

LTAIPPEQROO. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo.

LCGDEREMPRO. Lineamientos y criterios generales para el diseño, elaboración, revisión, evaluación, modificación y publicación de las reglas de operación de los programas a cargo de las dependencias, sus órganos administrativos desconcentrados y entidades descentralizadas del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.

LOAPF. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.



LOAPEQROO. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.

MML. Metodología de Marco Lógico.

MIR. Matriz de Indicadores de Resultados.

OCDE. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

ODS. Objetivos de Desarrollo Sostenible.

PbR. Presupuesto Basado en Resultados.

PED. Plan Estatal de Desarrollo.

PNUD. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

ROP. Reglas de Operación.

SECOES. Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.

SEFIPLAN. Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo.

SHCP. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

UNICEF. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

II. Glosario

Calidad. Se refiere a la evaluación de los bienes y servicios entregados a la ciudadanía, de tal manera que estos cumplan las expectativas y necesidades de la población.

Continuidad. Se refiere a la prolongación del programa social dentro del periodo de tiempo por el cual se determine su vigencia.

Diagnóstico. Es un proceso de análisis de la situación actual de un problema o necesidad social, con el objetivo de identificar sus causas y efectos, así como la población potencial que se verá beneficiada con la intervención del programa.

Documento de seguridad. Es el documento relativo a la descripción de manera general sobre las medidas de seguridad de carácter técnico, físico y administrativo adoptadas por los sujetos obligados que tengan registros de datos personales a fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de estos y que estén en su posesión derivados de los programas sociales que estén ejecutando.

Eficacia. Es el resultado obtenido de la evaluación de la ejecución de los programas sociales, a efecto de determinar si estos están cumpliendo con los fines planeados

Gobierno abierto. Es un enfoque de gobernanza que promueve la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos, aumentar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y promover la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas.

Evaluación de procesos. Es el procedimiento mediante el cual se busca analizar las etapas en los cuales se desarrolla o desarrolló el programa social, para poder detectar deficiencias y en su caso mejorarlos.

Eficiencia. Se entenderá como tal a la capacidad que tienen las instituciones para lograr la asignación de recursos a la población objetivo, de tal forma que estos se estén utilizando de manera óptima.

Evaluación de resultados. Es el procedimiento mediante el cual se valoran las etapas en las cuales se desarrolló el programa social, y permite tener un análisis respecto al logro del o los objetivos de este.

Evaluación de impacto. Es el procedimiento en el cual se realiza un análisis del cumplimiento de los programas sociales, y de esta manera se verifica la efectividad del programa social.

Pertinencia. Entiéndase a aquello que permite valorar la oportunidad de llevar a cabo una acción de forma apropiada.

Problema social. Es la identificación de una necesidad que aqueja a un grupo de la población respecto a hechos específicos, como pueden ser económicos, políticos, salud, entre otros.

Programas sociales. Los programas sociales son iniciativas estructuradas que buscan resolver problemas sociales en áreas geográficas específicas, dirigidos a poblaciones con características particulares. Su propósito fundamental es mejorar el bienestar social de los beneficiarios, en concordancia con la política social y los principios del Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo 2023 – 2027, a través de metas y estrategias definidas.

Estos programas establecen criterios de elegibilidad y prioridad con el fin de reducir las brechas de desigualdad, promoviendo el ejercicio de los derechos humanos y económicos. Además, fomentan la participación de la sociedad en la construcción de un desarrollo sostenible, basado en valores de solidaridad y transparencia. La

corresponsabilidad social es un aspecto central, implicando que la comunidad también tiene un papel en el éxito de estos programas, colaborando en su implementación y seguimiento.

Los programas sociales son herramientas de planificación institucional alineadas con la política social y deben incluir elementos como objetivos, estrategias, indicadores, y sistemas de monitoreo y evaluación. Establecen instituciones responsables de su ejecución y coordinación.

En última instancia, los programas sociales persiguen como objetivo principal contribuir de manera constante a la construcción de la justicia social, el humanismo y el progresismo en beneficio de toda la ciudadanía, promoviendo una cultura de colaboración y corresponsabilidad social en la búsqueda de un bienestar común duradero.

Programa Social (definición sintética). Se entenderá a las iniciativas estructuradas que buscan resolver problemas sociales en áreas geográficas específicas, dirigidas a poblaciones con características particulares.

Sistema de gestión de datos personales. Conjunto de elementos y actividades interrelacionadas para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales, de conformidad con lo previsto en la Ley de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo y las demás disposiciones que le resulten aplicables en la materia.

Sostenibilidad. Son los resultados de una evaluación a efecto de determinar si la ejecución del programa social es pertinente a largo plazo.

Sujeto obligado. Cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos.

Titular. La persona física responsable de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades descentralizadas del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.

III. Presentación

La relevancia de contar con un documento normativo y metodológico que permita la elaboración de lineamientos que establezcan una correcta distribución de los recursos públicos otorgados mediante programas sociales, y en los cuales se fijen reglas para la asignación de los beneficiarios, con elementos claros de corresponsabilidad social y de temas transversales imperantes en la nueva gestión pública mexicana; marca un parteaguas en la administración pública que busca generar confianza en las instituciones.

Por ello, es necesario contar con distintos medios de control para prevenir la corrupción en la gestión de los recursos públicos gubernamentales, los cuales en congruencia lleven a la creación de mecanismos tendientes a mejorar su asignación a los beneficiarios, debido a la participación de la sociedad en las actuaciones del gobierno. Claro ejemplo es la necesidad de que los proyectos en los que tengan que asignarse recursos públicos estén debidamente planificados, ejecutados y que sean plausibles de medir sus resultados, a través de la evaluación y esquemas de transparencia, contraloría social y ciudadana.

Es de recordar que la nueva gobernanza en la que se encuentra inmerso el país —y en cumplimiento a los principios de gobierno abierto adoptados por la gobernadora del Estado de Quintana Roo—, se privilegia una prosperidad compartida, así como un

desarrollo más justo y equitativo. El Poder Ejecutivo Estatal, busca confeccionar un nuevo contrato social que permita a la sociedad quintanarroense, transitar hacia un nuevo modelo de trabajo conjunto y solidario, y con una visión compartida entre todos los sectores¹ de la sociedad. En la misma tesitura, este nuevo horizonte visualiza un conjunto de compromisos colectivos, entre los tres órdenes de gobierno, los tres poderes estatales, los sectores económicos y sociales, así como la ciudadanía en general, para generar un desarrollo económico compartido, sustentable y sostenible que genere mayor bienestar social en Quintana Roo. Por eso, estos esfuerzos normativos y metodológicos contribuyen a aportar a esa visión integral, en la cual, los beneficios de los programas sociales lleguen a quienes realmente lo requieren, se operen y ejecuten de una manera clara, legal y transparente; con un enfoque de gobierno abierto que privilegie a quienes más lo necesitan, bajo un esquema de servicio público eficiente, honrado y con justicia social hacia quienes conforman el activo más valioso de Quintana Roo: su gente.

IV. Antecedentes e importancia de la elaboración de la Guía

En un hecho sin precedentes, el Estado de Quintana Roo ha dado un paso significativo al lanzar la primera Guía Metodológica para las Reglas de Operación (ROP), marcando un hito en la historia de su gestión administrativa. Esta iniciativa se alinea con la visión estatal de fortalecer la transparencia y gobernanza en los programas sociales.

La Guía se destaca por su enfoque innovador, poniendo la transversalidad como principio fundamental. Este enfoque implica la integración de diversas perspectivas y sectores en el diseño de las ROP, asegurando una atención más completa y equitativa a las diversas necesidades de la población. Este enfoque refleja el compromiso de Quintana Roo con prácticas vanguardistas en la gestión pública,

¹ <https://nuevoacuerdo.org/>

ajustándose a las particularidades culturales de su territorio.

Un elemento distintivo de esta Guía es la introducción de la evaluación de la calidad de las ROP. Esta práctica representa un cambio significativo al incorporar criterios específicos para medir la efectividad, claridad y coherencia de las reglas establecidas. Este proceso de evaluación busca no solo asegurar la eficiencia operativa sino también garantizar que las intervenciones gubernamentales cumplan con sus objetivos y generen resultados positivos para la población.

La elaboración de esta Guía también promueve la adopción de buenas prácticas en la gestión de programas sociales. Al introducir elementos novedosos como la transversalidad y la evaluación de calidad, se fomenta un ambiente propicio para la mejora continua y la adaptación a las dinámicas cambiantes de la sociedad.

En el contexto de las entidades federativas los planes de desarrollo se concretan en acciones a través de un esquema de coordinación fiscal, regulado por el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Este modelo busca que los estados administren los recursos públicos con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, considerando las particularidades culturales y las necesidades sociales de su territorio. En Quintana Roo, este esfuerzo se alinea con las normativas y objetivos estatales, reflejando la coherencia y armonización en las acciones gubernamentales.

En resumen, la Guía Metodológica representa no solo una herramienta técnica, sino un compromiso estratégico con la eficacia, la transparencia y la mejora continua en la gestión de los programas sociales. Este paso adelante demuestra la voluntad del Estado de Quintana Roo de liderar en la implementación de prácticas avanzadas que beneficiarán directamente a su población, armonizando las políticas estatales con las mejores prácticas a nivel nacional.

V. Objetivo de la Guía

Contribuir al desarrollo e implementación de los programas sociales del Gobierno del Estado de Quintana Roo, sus dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades descentralizadas, por medio de un modelo estructurado y descriptivo de lineamientos y criterios para la elaboración y evaluación de sus ROP, que aseguren la aplicación efectiva y transparente de los recursos públicos asignados en el programa presupuestario.

VI. Introducción a la Guía

La presente Guía Metodológica tiene como finalidad conducir de manera sistemática un documento descriptivo, estructurado y complementario a los lineamientos y criterios generales para el diseño, elaboración, revisión, evaluación, modificación y publicación de las ROP de los programas a cargo de las dependencias, sus órganos administrativos desconcentrados y entidades descentralizadas del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (LCGPDEREMPRO).

La SEFIPLAN, ha destinado esfuerzos para que el documento trabajado, mantenga la visión y apego al cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, así como las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF, 2023) y el marco normativo que regula los programas sociales, así como los manuales de organización y procedimientos, como lo indica la fracción X del artículo 30 de la LOAPEQROO.

En su recorrido, el lector podrá encontrar de manera articulada, los elementos y criterios que le permitirán de una manera lógica, ordenada, innovadora y simple, la elaboración de los instrumentos que permitan la aplicación de los programas de desarrollo social y de bienestar del Gobierno del Estado que contemplen recursos

para el otorgamiento de ayudas sociales y subsidios para beneficiar a la población.

Se ha puesto especial interés en involucrar aspectos relevantes como la correcta supervisión, verificación de cumplimiento, mecanismos de evaluación, transparencia, haciendo énfasis en temas transversales, tales como enfoque a los Derechos Humanos, Género, Principio de Prioridad de la Niñez y Adolescencia, Participación Social, Enfoque de Inclusión, así como Justicia Social y Anticorrupción, contribuyendo a la visión humanista de la construcción de un Estado con bienestar y asegurando la aplicación efectiva y transparente de los recursos públicos dentro del marco de un nuevo acuerdo para todos los quintanarroenses.

VII. Marco jurídico

a) Fundamento jurídico de elaboración

El decreto número 049, publicado en el periódico oficial del Estado en fecha 18 de marzo del año 2023, reformó la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.

De forma complementaria, la Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo, señala en el artículo 42 que la Secretaría de Finanzas y Planeación, dentro del ámbito de su competencia, tendrá a su cargo el registro y control del ejercicio del Presupuesto de Egresos del Estado, así como verificar que la aplicación de los recursos aprobados se realice conforme a los programas autorizados.

Asimismo, el artículo 49 de la Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo, señala que queda facultada la Secretaría de Finanzas y Planeación para dictar las normas que deben observar el personal del Poder Ejecutivo que realizan gastos públicos, a efecto de garantizar su correcto ejercicio; en tanto el artículo 55 de la referida Ley, señala: "Para la ejecución del gasto público del Estado, las entidades

deberán de sujetarse a las previsiones de esta ley y observarán las disposiciones que al efecto expida la Secretaría de Finanzas”.

b) Categorías programáticas de las ROP

Las categorías relacionadas en el presente apartado son aquellas que se encuentran definidas para el ejercicio del gasto público, a fin de lograr la nueva gobernanza que se busca en el Estado de Quintana Roo, y de esta forma lograr lo que en muchos gobiernos anteriores no se había podido hacer, como lo es el abatimiento de la pobreza.

Para ello, es necesario tener en cuenta la forma de distribuir el presupuesto para atender las necesidades sociales imperantes en el Estado, y de esta forma contar con mecanismos de medición del gasto, tal como el Presupuesto Basado en Resultados (PbR) y de esta manera orientar una correcta distribución de los recursos públicos. En ese sentido, la presupuestación destinada a programas sociales debe ser mediante el desarrollo de un contenido programático; el cual, debe estar alineado al Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, a efecto de mejorar la dispersión y ámbito de aplicación de los recursos, y de esta manera generar confianza en las instituciones.

No hay que perder de vista que un programa presupuestario debe ubicarse en una categoría que permita organizar y definir las bases de distribución y la población objetivo de las instituciones ejecutoras, con la finalidad de cumplir con las reglas diseñadas para ello por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 08 de agosto del año 2013, en el cual se señala que, la clasificación de los programas presupuestarios se elabora conforme a los tipos, grupos y modalidades establecidos. En un primer apartado se insta que, para ejercer recursos públicos por medio de programas presupuestarios, las instituciones públicas deberán desarrollar ROP de manera obligatoria para aquellos programas presupuestarios de modalidad S y algunas

salvedades a nivel de componente, de modalidad E; que consideran en su estructura programática y presupuestal, un programa social, el cual deberá ser operado a través de ROP. Los programas "S": están definidos en el Presupuesto de Egresos y los que se añadan en el ejercicio fiscal vigente. Por otra parte, los programas presupuestarios sujetos a ROP deben contar con una población objetivo, ubicación geográfica y temporalidad para alcanzar la cobertura necesaria; y así, mejorar la situación referida en el diagnóstico que vislumbre sus características, tal como se abordará en la presente guía metodológica.

Apartado 2. Estructura de las Reglas de Operación

VIII. De los criterios y contenido de las Reglas de Operación

Las ROP deberán contener de manera enunciativa más no limitativa los siguientes apartados:

1. Proemio, Introducción (Considerando).

En este primer apartado del documento, se debe identificar el contexto, relevancia, marco normativo y legal, así como los elementos que justifican la elaboración de las ROP. En este apartado se deberá primero, señalar la manifestación de las atribuciones jurídicas del titular para expedir normatividad de aplicación pública. Luego, se recomienda hacer una presentación general y sintética de las partes que conforman las ROP y, posteriormente, describir los puntos que complementan la introducción. El objetivo general de esta sección, es poner en contexto al lector de lo que encontrará a lo largo del documento; para una mejor lectura y comprensión de los apartados. En esta sección se señalan, de manera clara y breve, los aspectos señalados a continuación:

Introducción.

La introducción como parte inicial del documento, demanda una redacción cuidadosa, destacando el contexto, la relevancia, el marco normativo y legal, así como los elementos justificativos de las Reglas de Operación (ROP). Se sugiere realizar este resumen una vez concluida toda la elaboración de las ROP para orientar al lector sobre el contenido del documento y facilitar su comprensión. En su integración es importante asegurarse de incluir, como parte de la redacción los siguientes aspectos, aunque no es necesario listarlos ni desarrollarlos en exhaustivo ya que tendrán un apartado para su explicación amplia.

Aspectos que deben considerarse para incluir en la introducción:

Antecedentes: La redacción debe proporcionar información necesaria para contextualizar el estado actual de la intervención.

Problemática a Resolver: Se explica la razón de ser del programa o intervención, abordando la definición del problema público o la necesidad que lo origina, junto con una descripción general de los resultados o cambios esperados.

Contexto: Se presenta un contexto general del diagnóstico de la problemática y su relevancia social. Su inclusión en la introducción sirve como un elemento informativo clave para el lector, contribuyendo a la comprensión general del propósito y alcance de la intervención.

Aunque la Introducción es uno de los primeros apartados del documento, es recomendable que su redacción se realice una vez finalizado, de tal manera que pueda hacer referencia a todos los apartados en conjunto. En su formulación, se deberá emplear un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento, así como relacionar de manera coherente los puntos antes mencionados.

2. Glosario

En este apartado deberán señalarse todas aquellas palabras con sus respectivas definiciones de contexto, que sean consideradas pertinentes y/o relevantes para una mejor interpretación de las ROP; esto debido a que uno de los principales elementos de todo lineamiento u ordenamiento es señalar el glosario o bien adicionar al mismo, una guía de abreviaturas que pueden denominarse: "Glosario, siglas, términos y definiciones". Cabe precisar, que las definiciones enlistadas son una herramienta importante para el lector, ya que permite conocer el significado de aplicación en el cuerpo del trabajo. Este apartado, busca clarificar posibles discrepancias en las definiciones, por ello la importancia de hacer las precisiones que rigen a lo largo de la normativa de que se trate.

Se sugiere desarrollar este apartado al finalizar el documento, quedando a criterio de quien realice la revisión final. Asimismo, deberá ubicarse preferentemente al inicio de las ROP, a efecto de que el lector, lo tenga a disposición desde el principio; sirviendo de manera ilustrativa la siguiente figura:

4

Figura 1. Ejemplo de ubicación de glosario

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN

Contenido

Apartado 1. Disposiciones Generales

I. Acrónimo y siglas

II. Glosario

III. Presentación

Apartado 2. Estructura de las ROP

IV. De los criterios y contenido de las ROP

1. Introducción/Antecedentes

2. Glosario

3. Índice

4. Datos generales del programa

5. Objeto del programa

6. Definición del programa

7. Diagnóstico

8. Objetivo general

9. Lógica de intervención.

10. Lineamientos y criterios generales

11. Participantes y sus funciones en la operación del programa.

12. Derechos, obligaciones y causas de baja de las personas titulares beneficiarias

13. Mecánica de operación.

14. Difusión

15. Articulación con otros programas y acciones sociales.

16. Gastos de operación

17. Evaluación de recursos ejercidos

18. Control de auditoría

19. Transparencia y gobierno abierto.

20. Contraloría social.

21. Sistema de quejas y denuncias

22. Temas transversales de las ROP

V. De la revisión y modificación de las ROP para el siguiente ejercicio fiscal

Apartado 3. De la Vigencia, Autoevaluación e Interpretación de las ROP

VI. De las modificaciones de las ROP para el ejercicio fiscal vigente

VII. De la publicación de las ROP

VIII. De la Vigencia de las ROP

IX. De la Evaluación de las ROP

X. Interpretación de las ROP

Referencias Bibliográficas

Transitorios

3. Índice

Este apartado debe ser estructurado de forma que señale claramente las partes que componen el documento con el objetivo que su localización sea más fácil para el usuario, por medio de la paginación.

Resulta imprescindible en la elaboración del documento final de las ROP, que se considere el tipo de letra institucional, establecido por el organismo correspondiente, siendo la letra Montserrat para títulos número 12, en negritas y número 11 para el desarrollo del texto, justificado, interlineado de 1.5, debiendo contener la numeración en cada una de las páginas, con excepción a las portadas principales y en aquellas que sean para división de secciones del documento, si fuera el caso. Lo anterior cobra relevancia pues en ciertos procesadores de texto, es posible generar de manera automatizada las correspondientes tablas de contenido.

Cabe señalar, que en el caso de los elementos tales como tablas, gráficas e ilustraciones, estas deberán llevar una numeración consecutiva por tipo, estableciendo el nombre de cada uno de los elementos, citando la fuente de información o elaboración. A su vez, se deberá incluir un índice por cada uno de los tipos de elementos antes mencionados.

En el caso de la inclusión de gráficos, estos deberán ser claros y en colores que sean de fácil identificación, evitando el uso de colores negros o escala de grises. En congruencia con lo anterior, las tablas deberán llevar el título de los encabezados en todas las páginas que esta ocupe. De igual forma, al término de alguna sección o título siguiente deberá ubicarse en la página siguiente inmediata.

Al igual que el apartado de Introducción, referido en el punto 1 del presente documento, el índice deberá ser construido al final, con el objeto de considerar todos y cada uno de los elementos que forman parte del mismo.

4. Datos generales del programa

Este apartado consiste en la descripción e identificación de los elementos relacionados con la modalidad de operación del programa, aspectos que permiten su referencia única, la entidad o institución responsable y las unidades involucradas, así como su alineación con los objetivos estatales.

4.1 Modalidad del programa

En esta parte el documento debe identificar y describir claramente la modalidad a la que pertenece el programa social. Esto queda establecido en la naturaleza propia de la lógica de operación. De esta manera debe señalarse claramente los tipos de apoyos que se otorgarán, que deberán estar acorde con el árbol de objetivos de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), ya sea transferencias monetarias, estableciendo el monto y la periodicidad de estos; la entrega de bienes, indicando sus características específicas, la asignación de créditos, señalando las consideraciones de la población objetivo o la prestación de servicios.

4.2 Folio y nombre del programa (identificación)

Se deberá establecer un número de folio, consistente en tres dígitos con asignación consecutiva, iniciando con el 001, seguido con el nombre completo del programa presupuestario tal como figura dentro del Decreto de Presupuesto de Egresos mediante el cual fue aprobado. En caso de ser un programa nuevo que no figuró inicialmente dentro del Presupuesto de Egresos, esta información será la que se determine junto con la Secretaría

de Finanzas y Planeación, de acuerdo con la modalidad y el número de programa presupuestario registrado en los sistemas de dicha Secretaría. Deberá armonizar lo anterior, con los lineamientos establecidos en la guía documental de cada dependencia o entidad.

4.3 Institución responsable del programa

Esta información corresponde a la institución encargada de la planeación, ejecución, seguimiento y comunicación de los resultados obtenidos por el programa presupuestario. En este apartado, la institución deberá proveer sus datos generales, tales como:

1. Decreto de creación con fecha de publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo. Este punto debe precisar el tipo de institución responsable (dependencia, órganos administrativos desconcentrados o entidad descentralizada del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo), si cuenta o no, con personalidad jurídica y patrimonio propio.
2. El nombramiento del titular de la institución.
3. El fundamento legal para expedir las ROP.
4. La sede oficial de la institución.
5. El Registro Federal de Contribuyentes

4.4 Unidades administrativas involucradas en la operación del programa social

En el caso de que más de una dependencia participe en el programa, se deberán listar sus datos generales del apartado 4.3. De forma adicional, se deberán precisar las funciones de cada una de ellas, a efecto de optimizar los esfuerzos públicos y eventualmente, no duplicarlos.

4.5 Alineación del programa con el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027

En esta sección se deberá señalar cuales son los programas correspondientes al Plan Estatal de Desarrollo vigente al que se alinea el programa presupuestario, señalando los nombres, tema y líneas de acción que lo sustenten.

Tabla 1. Alineación del Programa Social			
Datos Generales			
Folio y nombre	Identifique Folio y Nombre Completo de Programa		
Modalidad de apoyo	() Económica	() En Especie	() Otra
Población beneficiaria	Especifique la población principal objetivo a la que va dirigida		
Ubicación Geográfica	Identifique geográficamente la localización en donde se llevará a cabo el programa		
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo (PED) Vigente			
Eje de alineación	Colocar el EJE del PED con el que se alinea		
Programa	Colocar el Programa del PED con el que se alinea		
Línea de Acción	Colocar la Línea de Acción del PED correspondiente con el que se alinea		
Información Administrativa			
Dependencia o Responsable	Unidad	Nombre completo de la dependencia o entidad responsable del programa	
Dependencias relacionadas		Nombre completo de la(s) dependencia(s) relacionadas con el programa	

Dirección ejecutora del gasto	<i>Nombre completo de la dirección general o unidad ejecutora de gasto responsable del programa</i>
Partida del Gasto	<i>Indique la denominación o nombre de la partida de gasto de dónde provienen los recursos del programa</i>
Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	
Objetivo	<i>Colocar el Objetivo de los ODS con el que se alinea el Programa</i>
Meta	<i>Colocar la Meta de los ODS con el que se alinea el Programa</i>

Nota: Elaboración propia a partir de diferentes documentos oficiales de SEFIPLAN

5. Objeto del programa

Este apartado proporcionará una descripción detallada, incluyendo aspectos del sector y tema donde intervendrá el programa, con el propósito de ofrecer una solución integral a la problemática identificada. Se destacarán los siguientes puntos:

Propósito de la intervención pública: Se puntualizará el motivo que impulsa la ejecución del programa, detallando los resultados o cambios esperados al término de la intervención.

Explicación de la incidencia en la problemática: Se abordará de manera explicativa cómo el programa contribuye a la mitigación o resolución del problema. Se mencionará la forma en que se crearán condiciones de mejora dirigidas hacia la población objetivo.

Alineación con el objetivo principal: En todo momento, se asegurará que el objeto y la forma en que el programa interviene de manera positiva en la problemática planteada, estén correctamente alineados con el objetivo principal del programa.

Contexto del sector y temática de intervención: Se incluirá y desarrollará la relación del programa con el sector a atender y temas específicos en los que intervendrá, ofreciendo una visión completa de la propuesta de solución. Por ejemplo, podría tener por objeto *contribuir a reducir la pobreza extrema en zonas rurales del Estado*, contextualizando la intervención.

Es necesario entender que el contexto que aquí se señala se refiere al entorno y características específicas en las que se llevará a cabo la intervención. Implica comprender las condiciones y dinámicas particulares que afectan al sector en cuestión. Por ejemplo, en un programa educativo, el contexto del sector abordaría aspectos como el sistema educativo, desafíos y políticas educativas. Es crucial para diseñar intervenciones efectivas alineadas con las particularidades del sector.

6. Definición del Programa

El desarrollo de esta sección deberá redactarse de forma amplia y pormenorizada, utilizando como base la definición de programas sociales señalada en los LCGDEREMPRO. Incluyendo, los aspectos referidos en el apartado 10 de la presente guía.

De este modo, se facilita la definición del programa al establecer claramente su alcance, delimitaciones, ámbito de actuación y contexto institucional. Esta comprensión detallada es fundamental para explicar cómo se logrará el objetivo del programa. Es crucial que esta descripción esté coherentemente vinculada con la información proporcionada en la sección "Datos generales del programa", donde se especifica su ubicación dentro de la Estructura Programática (SIPPRES). Este proceso es esencial para la completa definición del Programa Social en las RO

7. Diagnóstico.

El diagnóstico es un proceso de análisis de la situación actual de un problema o necesidad social, con el objetivo de identificar sus causas y efectos, así como la población potencial que se verá beneficiada con la intervención del programa.

Un diagnóstico claro y bien planteado deberá identificar la naturaleza y magnitud del problema que se pretende abordar, así como las causas y consecuencias que tiene. Esta información permite justificar la intervención mediante el programa, ya que demuestra que el problema existe y permite conocer su relevancia.

También orientará la selección de las acciones y apoyos que se implementarán. Por ello debe ser un proceso sistemático, objetivo y transparente. Para el cual, se debe utilizar información confiable, actualizada y relevante del problema social, y seguir un método de análisis adecuado.

A continuación, se citan algunas fuentes de información que pueden consultarse para la elaboración del diagnóstico:

Información estadística y demográfica:

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

Estudios e investigaciones:

- Banco Mundial.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Planes de Desarrollo de Gobierno que contengan un diagnóstico general del Estado.
- Investigaciones de Universidades o Institutos de Investigación formales.

Percepción de la población:

- Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH).
- Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG).
- Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (ENSANUT).
- Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU).
- Encuestas levantadas por órganos oficiales con metodología probada.

Finalmente, el diagnóstico permitirá identificar los criterios para evaluar el impacto del programa ya que como se mencionó, proporciona información sobre la magnitud del problema social entre otros datos relevantes. Además, posibilitará una comparación de la situación antes y después de la intervención.

Dentro de los aspectos mínimos a considerar en la elaboración del diagnóstico están:

7.1 Antecedentes.

Los antecedentes proporcionarán a los lectores una visión histórica de la evolución del programa o intervención pública, su justificación, su relevancia y el contexto en el que opera. Estos elementos son fundamentales para comprender por qué el programa es necesario y cómo ha evolucionado para abordar las necesidades de la población. Deberán incluir:

a) Contexto Histórico:

Los antecedentes revelan cómo el programa ha evolucionado con el tiempo. Esto incluye la fecha de inicio, las motivaciones originales para su creación; cualquier cambio significativo en su diseño, operación, resultados y entender el propósito y la razón de ser del programa.

b) Continuidad:

Cuando un programa continúa su operación, es necesario mencionar los principales resultados obtenidos en ejercicios previos, los cambios y avances que justifican su permanencia. En esta sección, es recomendable mencionar hallazgos de evaluaciones anteriores para respaldar la pertinencia de mantener el programa en funcionamiento.

c) Pertinencia:

En caso de que el programa sea de reciente creación, resulta esencial vincularlo con programas similares implementados en otros contextos, ya sea en otros países o Estados. Esto demuestra la pertinencia de su implementación y proporciona evidencia de que la intervención está basada en enfoques exitosos ya probados en otros lugares.

d) Contextualizar el Estado Actual:

La sección de antecedentes no solo es una narrativa histórica. También sirve para contextualizar el estado actual de la intervención. Consiste en brindar una visión general de la situación actual del programa.

7.2 Problema, carencia o necesidad social.

La definición del problema público, carencia o necesidad en las ROP establece la base lógica y justificación para la existencia del programa. Explica qué problema se ha identificado, cómo se abordará y qué resultados se esperan. Además, cuantifica su magnitud y define a la población afectada. Por lo anterior es importante que, la declaración del problema o necesidad sea clara, comprensible, cuantificable y permita analizar sus

causas y consecuencias. Asimismo, considerar los enfoques de transversalidad que se explicarán más adelante.

En conjunto, estos elementos brindan una comprensión completa de la razón de ser de la intervención pública.

Aspectos clave:

a) Definición del Problema o Necesidad:

En este punto, se debe proporcionar una descripción clara y precisa del problema o necesidad que motiva la intervención pública. Esto implica identificar y definir el asunto que requiere atención, de modo que su comprensión sea accesible. Deberá expresarse como una carencia o necesidad social central que impacta en el estándar de vida, el bienestar y el acceso a los derechos de la ciudadanía.

b) Estado Actual o Magnitud del Problema:

Aquí se debe cuantificar y describir la extensión y gravedad del problema o necesidad. Es importante, proporcionar datos concretos que muestren la dimensión del problema, a efecto de facilitar la comprensión de su alcance y prioridad.

c) Causas y Consecuencias del Problema o Necesidad:

Este aspecto se centra en analizar las raíces del problema (causas) y sus efectos (consecuencias) en la población y la sociedad en general. Comprender las causas es crucial para diseñar intervenciones efectivas, y entender las consecuencias ayuda a dimensionar el impacto potencial de

la intervención. Para establecer esta relación causa-efecto, deberá aplicarse la Metodología de Marco Lógico (MML) que se describe en los siguientes apartados.

d) Transversalidad:

En el diagnóstico deberá identificarse los temas de transversalidad que toca la problemática planteada y la necesidad de su incorporación y consideración en todos los componentes del programa social. En lugar de abordar estos aspectos de manera aislada o separada, la transversalidad busca integrarlos en todos los procesos y decisiones relacionados con el programa.

Estos son los temas de transversalidad a considerar:

- a) Enfoque de Derechos Humanos.
- b) Enfoque de Género.
- c) Principio de Prioridad de la Niñez y Adolescencia.
- d) Enfoque de Inclusión.
- e) Enfoque de Participación Social.
- f) Enfoque de Contribución al Cumplimiento de los ODS.
- g) Enfoque de Justicia Social y Anticorrupción.

7.2.1 Las causas centrales del problema social.

La identificación de las causas centrales del problema social es un paso crucial en la MML que hemos mencionado reiteradamente en este documento. Aunque no es la intención ser exhaustivo en la explicación de la MML, ya que existe literatura especializada abundante al respecto², se retomarán y adaptarán algunos de los pasos que tienen pertinencia en este proceso.

² Para profundizar en esta metodología se recomienda consultar; <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>

Para identificar las causas centrales del problema social es importante que, una vez que se ha definido el problema, se proceda a hacer un análisis de las causas que lo provocan o nutren, para lo cual es útil elaborar el Árbol de Problemas. Con éste se pueden visualizar las causas más inmediatas y sus relaciones. Estas causas se encuentran en las raíces del Árbol de Problemas.

A fin de identificar las Causas Centrales, se debe examinar las raíces del Árbol de Problemas para descubrir las causas "más profundas". Puede ser útil preguntarse repetidamente "¿por qué?" para identificar aquellos factores fundamentales y profundamente arraigados que contribuyen directamente a la existencia y persistencia del problema. Identificar estas causas es fundamental para abordar eficazmente la raíz del problema.

Ahora bien, el siguiente paso será hacer la Jerarquización de Causas, que se refiere a ordenar las causas identificadas según su importancia e influencia en el problema. Esto ayudará a focalizar los esfuerzos y recursos en las causas más significativas.

Una vez jerarquizadas las causas, se hace una focalización, mediante la selección de aquellas causas centrales que son estratégicas. Prioriza aquellas que, si se tratan, tienen el potencial de generar un impacto significativo en la solución del problema.

7.2.2 Los efectos centrales.

En el contexto de la MML, los "efectos" se refieren a las manifestaciones, impactos o consecuencias del problema que se está abordando. En el diagrama del Árbol de Problemas de la MML, los efectos se representan como las ramas secundarias que surgen del problema central.

A continuación, se describe cómo se identifican los efectos centrales en el Árbol de Problemas de la MML:

Una vez que ya se ha definido el problema y se han analizado sus causas (raíces) se pueden identificar sus efectos, es decir; las consecuencias negativas que se derivan directa o indirectamente del problema central.

A fin de establecer una jerarquía de efectos, es necesario organizarlos, identificando los más cercanos al problema central, a menudo llamados "efectos directos", y los que resultan de estos efectos directos son "efectos indirectos", en otras palabras, también se conocen como: efectos de los efectos.

Para los fines de la elaboración de las ROP, es recomendable, priorizar los efectos centrales según su importancia y relevancia para el problema general, ya que esto puede ayudar a focalizar los esfuerzos de la intervención.

7.2.3 Criterios de focalización.

El análisis de focalización de la población beneficiaria es un proceso fundamental para garantizar la efectividad y equidad en la implementación de programas sociales. Aquí hay dos aspectos básicos para llevar a cabo este análisis y poder establecer los criterios de focalización:

a) Identificación de objetivos y problema a atender:

Una vez que se han definido claramente los objetivos del programa y el problema social que se busca resolver, y se han establecido metas específicas y cuantificables para medir el éxito del programa, la comprensión detallada del problema a abordar guiará la identificación de la población beneficiaria.

b) Determinación de criterios de focalización:

Se deberá identificar y establecer criterios claros y transparentes para la selección de la población beneficiaria. Estos criterios deben estar alineados con los objetivos del programa y pueden incluir factores como:

- Necesidad: Identificación de individuos o comunidades con necesidades específicas relacionadas con el problema que el programa busca abordar.
- Ingresos económicos: Establecimiento de umbrales de ingresos para dirigir el apoyo a aquellos que se encuentran en situaciones económicas más precarias.
- Vulnerabilidad: Consideración de factores como edad, discapacidad, género o condiciones que aumenten la vulnerabilidad, priorizando a aquellos en mayor riesgo.
- Geografía: Enfoque en áreas geográficas específicas que enfrentan desafíos particulares o que se han identificado como prioritarias.
- Criterios demográficos: Selección basada en características demográficas como género, edad, estado civil, entre otros, dependiendo de la naturaleza del programa.
- Historial de participación: Consideración de la participación anterior en programas similares, priorizando a aquellos que no han recibido previamente beneficios.
- Evaluación de capacidades: Identificación de personas o comunidades con la capacidad de aprovechar y beneficiarse significativamente del programa.
- Prioridades estratégicas: Alineación con objetivos y prioridades estratégicas del gobierno o la entidad responsable del programa.
- Limitaciones presupuestarias: Ajuste de la focalización según las restricciones presupuestarias para optimizar el uso de los recursos disponibles.

Es esencial que los criterios de focalización sean claros, transparentes, justos y congruentes con los objetivos del programa. Además, se debe garantizar que el proceso de selección sea equitativo y que la población potencial, objetivo y

postergada se identifiquen de manera precisa según estos criterios. Estos elementos se complementan en el numeral 10.2 de la presente Guía.

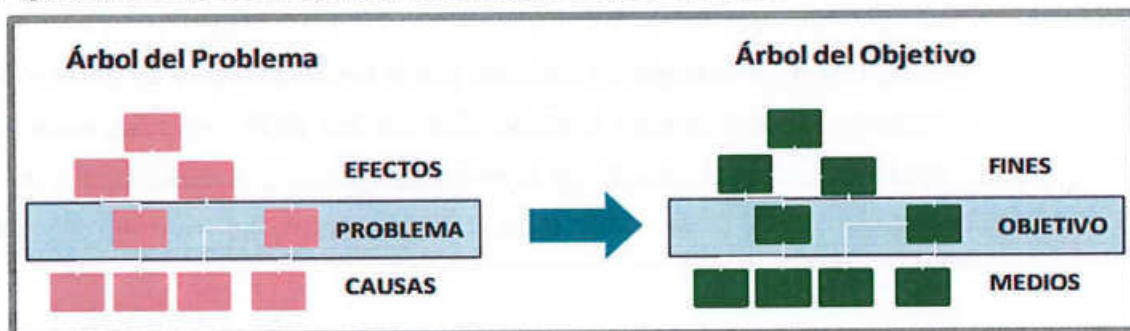
7.3 Matriz de Marco Lógico

Su propósito es consolidar en un diagrama muy sencillo y homogéneo, la alternativa de solución seleccionada, lo que permite darle sentido al programa social. Esto aporta coherencia a la acción gubernamental.

Los indicadores que aquí se elaborarán, saldrán de la conversión del Árbol de Problemas en Árbol de Soluciones o Árbol de Objetivos. Es importante recordar que el Árbol de Objetivos se construye buscando una solución para cada uno de los recuadros del Árbol de Problemas y redactándolo de una manera positiva.

Al realizar este cambio, las causas del problema y los efectos que provocaba pasarán a ser los medios de solución y los fines o resultados que perseguimos con el logro del objetivo. De este modo, el objetivo definido se constituye en el propósito del programa; los medios por definir serán aquéllos que permitan alcanzar dicho objetivo. Estos medios deben formularse para solucionar las causas del problema, tal como se muestra en la siguiente ilustración.

Figura 2. Relación del Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos



Nota: Recuperado de Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, Disponible en: <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>

Posteriormente se identifican las acciones concretas que contribuirán a alcanzar ese objetivo. Para cada objetivo se deben definir indicadores permitiendo evaluar y medir el éxito en la implementación.

De este modo tendremos Indicadores de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, siendo los dos primeros indicadores estratégicos y los segundos de gestión. En la siguiente ilustración se muestra los niveles de objetivos de la MIR.

Figura 3. Niveles de Objetivos de la MIR



Nota: Recuperado de Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, Disponible en: <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guía-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>

Elementos que deben considerarse en la elaboración de los indicadores.

Si bien la metodología establecida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se retoma para la elaboración de las ROP, en caso necesario de profundizar en el estudio de la metodología, es conveniente ir a la fuente directa, ya que en esta Guía se presentan de manera sintética a continuación:

a) **Nombre del Indicador:** Este es el título identificador del indicador. Proporciona una etiqueta clara y concisa para el mismo, lo que facilita su

reconocimiento.

b) **Definición del Indicador:** Aquí, se ofrece una explicación más profunda del significado del indicador. Esto asegura que las personas que interactúan con las ROP comprendan completamente qué se está midiendo y por qué es relevante.

c) **Método de Cálculo:** Este aspecto proporciona la fórmula o el procedimiento específico para calcular el valor del indicador. Es esencial para garantizar la coherencia en la recopilación y evaluación de datos.

d) **Unidad de Medida:** Indica la categoría en la que se expresa cuantitativamente el indicador. Proporciona contexto y claridad sobre cómo se presenta la información.

e) **Frecuencia de Medición:** Determina con qué frecuencia se recopilarán datos para evaluar el indicador. Puede ser mensual, trimestral, anual, etc.

f) **Línea Base:** Es el punto de partida del indicador antes de la implementación de la intervención. Proporciona un punto de referencia para evaluar el progreso.

g) **Metas:** Establece los resultados específicos que se pretenden lograr dentro de un periodo definido. Las metas son clave para evaluar el éxito de la intervención.

h) **Sentido del Indicador:** Indica la dirección deseada del cambio que el indicador está midiendo. Por ejemplo, si se trata de un indicador de reducción de pobreza, el sentido podría ser; disminución.

i) **Parámetros de Semaforización:** Son rangos o categorías que indican el desempeño del indicador. Ayudan a visualizar de manera rápida si el indicador está en línea con las expectativas.

j) **Medios de Verificación:** Se refiere a los métodos o fuentes de datos que se utilizarán para confirmar o respaldar la información del indicador. Estos medios aseguran la fiabilidad y validez de los datos recopilados.

Es necesario subrayar que el propósito de los indicadores es medir y evaluar de manera cuantitativa o cualitativa el progreso, logros y efectividad de un programa, o proyecto. Sirven para proporcionar información concreta y mensurable sobre el desempeño y los resultados, facilitando la toma de decisiones, el monitoreo continuo y la rendición de cuentas. Los indicadores son herramientas esenciales para comprender el impacto de las acciones emprendidas y ajustar estrategias según sea necesario y se deben representar mediante una matriz, tal como se muestra en la siguiente ilustración:

Figura 4. Matriz de Indicadores para Resultados

	Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Fin				
Propósito				
Componentes				
Actividades				

Nota: Recuperado de Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, Disponible en: <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseño-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultadosresultados>

8. Objetivo general

Los objetivos en las ROP expresan lo que el programa pretende lograr al término de éste. Enuncia el fin último al que apunta la intervención, y deberá redactarse de manera clara, concisa y explícita. Debe expresar el resultado o cambio deseado, planteado a mediano o largo plazo.

Lo anterior implica:

- a) Definir el resultado o cambio que se procura alcanzar.
- b) Identificar con precisión la población que será destinataria de la intervención.
- c) Presentan las líneas de acción para su realización y la contribución del programa a la solución del problema que le dio origen.

Los Objetivos se dividen en dos categorías principales:

Objetivo General:

Este objetivo describe la situación esperada una vez que el programa haya concluido. Su formulación requiere definir lo que se pretende lograr, los medios para lograr dichos fines y la población o área de enfoque que será beneficiada. Es esencial que el Objetivo General esté estrechamente relacionado con el análisis de las problemáticas abordadas en secciones anteriores, y en congruencia con la MML.

La estructura del Objetivo General, que es fundamental en las ROP, comprende

varios elementos clave:

- a) Resultado o Cambio Deseado: Debe definir el resultado o cambio que se procura lograr. Este es el impacto que se espera que el programa tenga en la población o en la situación específica a la que se dirige.
- b) Medios o Líneas de Acción: Se debe especificar los medios, estrategias o líneas de acción que se utilizarán para alcanzar el resultado o cambio deseado.
- c) Población Objetivo: Es esencial identificar con precisión la población que será destinataria de la intervención. Esto incluye características demográficas, geográficas o socioeconómicas específicas. Es oportuno establecer la diferencia entre la "población potencial" y la "población objetivo", la cual se describe en el numeral 7.2.3 de esta guía.
- d) Plazo Temporal: Es necesario especificar el plazo temporal en el que se espera alcanzar el Objetivo General. Esto puede variar según la naturaleza del programa y la duración del ejercicio presupuestal.

La formulación del Objetivo General debe ser clara y concisa para que cualquier lector pueda entenderlo fácilmente. Debe ser explícito en cuanto a lo que se busca lograr y cómo se pretende hacerlo, tal como se describe en el siguiente ejemplo:

Ejemplo de Objetivo General:

"Mejorar la seguridad alimentaria en las comunidades rurales de la región X de marzo a noviembre de 2023, a través de la implementación de programas de apoyo a la agricultura y la promoción de prácticas agrícolas sostenibles, beneficiando a 2,000 hogares de agricultores locales."

Este ejemplo incluye el resultado deseado (mejorar la seguridad alimentaria), las líneas de acción (apoyo a la agricultura y prácticas agrícolas sostenibles), la población objetivo (comunidades rurales) y el plazo temporal (de marzo a noviembre de 2023).

8.1 Objetivo Específico

Los Objetivos Específicos son metas más concretas y detalladas que se derivan del Objetivo General. Se centran en aspectos específicos que deben alcanzarse para lograr el objetivo general. Estos objetivos suelen ser medibles, cuantificables y limitados en alcance, lo que facilita su seguimiento y evaluación a lo largo del ejercicio fiscal.

La estructura de los Objetivos Específicos es muy similar a la del Objetivo General, pero puede variar según las necesidades específicas del programa. Comprende los siguientes elementos:

- a) **Acción Específica:** Se describe la acción o actividad concreta que se llevará a cabo. Esta acción debe estar alineada con las estrategias y líneas de acción definidas en el Objetivo General.
- b) **Resultado Esperado:** Explica claramente el resultado que se espera lograr mediante la ejecución de la acción específica. Debe ser medible y cuantificable para facilitar su seguimiento y evaluación.
- c) **Beneficiarios:** Identifica quiénes serán los beneficiarios directos de la acción específica. Esto puede incluir características demográficas, geográficas o socioeconómicas específicas de la población.
- d) **Indicadores de Medición:** Define indicadores específicos que se utilizarán para medir el logro del Objetivo Específico. Estos indicadores

deben ser medibles y estar vinculados al resultado esperado y derivarán del ejercicio de aplicación de la MML.

- e) **Plazo Temporal:** Es necesario especificar un plazo temporal para el logro del Objetivo Específico. Esto establece el período durante el cual se espera que se alcance la meta.
- f) **Relación con el Objetivo General:** Es importante destacar cómo la consecución de este Objetivo Específico contribuye al logro del Objetivo General. Esto muestra la coherencia y alineación del programa.

Al igual que el Objetivo General, la redacción de los Objetivos Específicos debe ser clara y concisa para que se entienda fácilmente, tal como se describe en el siguiente ejemplo:

Ejemplo de Objetivo Específico:

"Incrementar la producción de alimentos orgánicos en un 20% en las comunidades agrícolas seleccionadas durante el próximo año fiscal, proporcionando capacitación y recursos a 50 agricultores locales para implementar prácticas de agricultura orgánica sostenible."

Este ejemplo incluye la acción específica (incrementar la producción de alimentos orgánicos), el resultado esperado (un aumento del 20%), la población beneficiaria (50 agricultores locales), el indicador de medición (incremento del 20%), el plazo temporal (el próximo año fiscal) y su relación con el Objetivo General (mejorar la seguridad alimentaria en las comunidades rurales).

9. Lineamientos y criterios generales

9.1 Cobertura

Para la adecuada definición del área geográfica en donde se llevará a cabo el programa, es fundamental tener en cuenta la naturaleza del problema o necesidad que se pretenda atender identificada mediante la MML, así como el tipo de población a beneficiar, sus características y los recursos disponibles para lograr los alcances deseados, estableciendo las zonas, colonias, regiones y municipios a impactar.

La cobertura geográfica del programa debe coincidir con la priorización que se obtenga del diagnóstico de los programas sujetos a ROP.

Por otro lado, se recomienda que cuando la intervención del programa tenga una cobertura geográfica amplia en varias zonas, colonias, regiones y municipios, se deberá establecer una distribución proporcional de los apoyos, teniendo como referencia el tamaño de la población a beneficiar y sus condiciones, garantizando con ello una cobertura más equitativa, evitando sesgos en la distribución de estos, tal como se puede observar en el siguiente ejemplo.

Tabla 2. Cobertura geográfica y total de apoyos	
Cobertura geográfica	Total de apoyos
Municipios con alto grado de marginación	9,800
Municipios con moderado grado de marginación	6,000
Municipios con bajo grado de marginación	4,200
Total	20,000

Nota: Elaboración propia.

9.2 Población objetivo

Además de las diferencias señaladas en el punto 7.2.3 de esta guía, de acuerdo al Consejo Nacional de Evaluación de la Política Pública de Desarrollo Social, en su Glosario de Evaluaciones de Programas Sociales (CONEVAL, 2021) <https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Paginas/Glosario-EVALUACION.aspx> los conceptos que serán utilizados en la formulación de las ROP, retoman las siguientes definiciones.

Población potencial: Población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia de un programa y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.

Población objetivo: Población que un programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

Población atendida: Población beneficiada por un programa en un ejercicio fiscal.

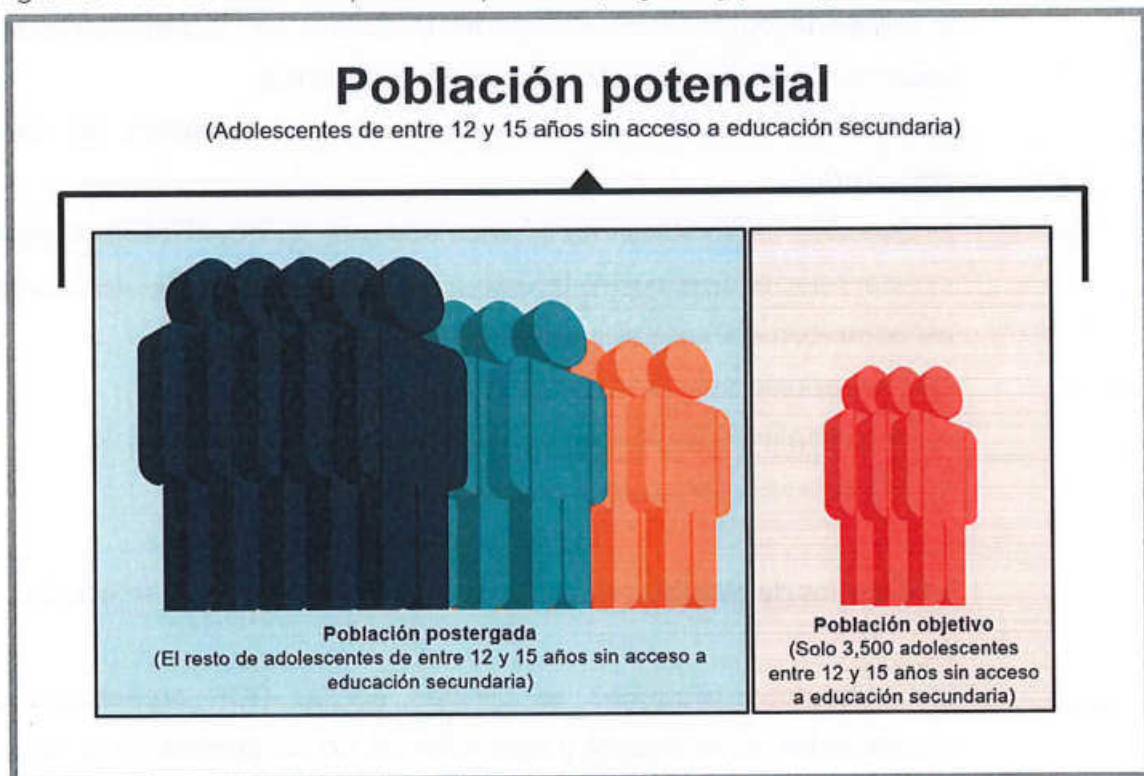
En relación con lo anterior, es importante describir y cuantificar la población afectada por el problema o necesidad establecida mediante la MML —como se ha mencionado anteriormente—, la cual, debe contener sus características sociodemográficas, económicas, entre otras, siendo este, el subgrupo de la población afectada que será beneficiada con los apoyos del programa. Asimismo, podemos identificar en el futuro a la población postergada que es un subgrupo de la población potencial que no se ha atendido y que se prospecta beneficiar en otro momento.

Los elementos mínimos que debe contener la definición de la población son:

- a) Las características o atributos que la definen, tales como; sociales, etarias, económicas, de género, entre otras.
- b) Se cuantifica su tamaño.
- c) Es consistente o coherente con el problema o necesidad.

Es de suma importancia identificar de manera adecuada a la población objetivo, ya que permite determinar los criterios de elegibilidad correctamente. En la siguiente imagen y tabla, se observan las diferencias entre los tipos de población definidos con anterioridad.

Figura 5. Interrelación entre población potencial, objetivo y postergada



Nota: Elaboración propia.

Tabla 3. Clases de población

Tipo de Población	Características
Población potencial	3,000 adultos mayores que viven en situación de vulnerabilidad.
Población objetivo	Solo 1,000 adultos mayores que viven en situación de vulnerabilidad.
Población postergada	El resto de los adultos mayores que viven en situación de vulnerabilidad.

Nota: Elaboración propia

9.3 Metas físicas

Las metas se refieren básicamente a la cuantificación numérica de lo que se pretende lograr de las actividades realizadas con respecto al programa desarrollado. Estas deberán considerar lo siguiente:

- Contener el número de personas que se atenderán, así como la cobertura.
- Que sean verificables y estar vinculadas con los objetivos del programa.
- Estar relacionadas con el recurso asignado del programa presupuestario, así como con el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027.
- Que representen aspectos de mejora y logros.
- Ser complementadas con resultados cualitativos esperados.
- Utilizar la MIR para su definición.

9.4 Criterios de elegibilidad, requisitos y procedimiento de selección

Los criterios y requisitos se definen en las ROP atendiendo a las modalidades de los apoyos y operación de los programas. Para efectos de precisar este apartado, se entenderá por beneficiarios y para una mejor comprensión, por titulares de derechos a las personas que pasan de ser

sujetos de necesidades que deben ser cubiertas a ser sujetos de derechos con capacidades para ejercerlos, por lo que se conciben, como sujetos del desarrollo y agentes de cambio para lograr transformaciones en las comunidades, los cuales reciben los apoyos o beneficios directos de los programas sociales.

Por lo anterior, es importante considerar para la selección de los beneficiarios, que los criterios sean precisos y congruentes con relación a la población objetivo definida, y no ser percibidos como parte de un requisito o trámite.

Los criterios de elegibilidad o selección de beneficiarios deben ser:

- a) Claros y específicos, evitando la ambigüedad.
- b) Congruentes con la población objetivo definida.
- c) No deben confundirse con un requisito o un trámite.

A continuación, se proponen las siguientes definiciones que permitirán un mejor entendimiento para distinguir, por un lado, los criterios y por otro, los requisitos.

9.4.1 Criterios de elegibilidad.

Son aquellas características que los beneficiarios deben cumplir para recibir los beneficios de los programas. Su definición está relacionada con la población objetivo.

Ejemplo:

Problema o necesidad: Limitado acceso a la educación superior de personas con nivel socioeconómico bajo (20% de los jóvenes se encuentran en situación vulnerable).

Población potencial: 5,000 personas con nivel socioeconómico bajo que no tienen acceso a la educación superior.

Población objetivo: 2,500 personas con nivel socioeconómico bajo que no tienen acceso a la educación superior.

Cobertura del programa: 50%

Criterios de elegibilidad:

- a. Personas con nivel socioeconómico bajo.
- b. Preparatoria concluida.
- c. Habitar en zonas prioritarias.

9.4.2 Requisitos

Estos se refieren a los documentos que las personas interesadas en recibir los beneficios del programa deben presentar, los cuales, sirven para cotejar que cumplen con los criterios de elegibilidad. Entre otros los datos de identificación (nombre, fecha de nacimiento, sexo, dirección, estado civil); documentación (CURP, INE, Comprobante de domicilio) e información de referencia/adicional (tutores, representante legal). En el siguiente ejemplo se muestran algunos de los requisitos con el que se demuestran los criterios de elegibilidad según corresponda.

Tabla 4. Criterios de elegibilidad y requisitos	
Criterios de elegibilidad	Requisitos
a. Tener entre 15 y 18 años de edad.	a. Copia de acta de nacimiento.
b. Tener un promedio de calificación superior a 8.5.	b. Copia de la boleta de calificaciones.

Tabla 4. Criterios de elegibilidad y requisitos

Criterios de elegibilidad	Requisitos
c. Habitar en zonas de atención prioritarias.	c. Copia de comprobante de domicilio.

Nota: Elaboración propia

9.4.3 Procedimiento de selección

Describe las etapas de forma cronológica que deberán seguir los solicitantes para tener acceso al programa, así como el método de selección de beneficiarios.

En este apartado se brinda información sobre los procedimientos, lugar y horarios de atención, para la recepción de solicitudes, publicación de resultados y entrega de los apoyos del programa.

Para que el proceso de selección sea preciso y transparente se recomienda establecer la instancia que realizará la selección, así como cualquier otro criterio de prioridad para asignar a los beneficiarios y verificar los requisitos con los que se deberán acreditar su cumplimiento.

Tabla 5. Etapas del procedimiento de selección

Etapas	Actividades
Convocatoria	1. Publicación de la convocatoria al programa social en medios oficiales 2. Difusión de la convocatoria en medios de comunicación públicos y privados
Inscripción	Una vez publicada la convocatoria al programa social, los solicitantes deberán realizar lo siguiente:

Tabla 5. Etapas del procedimiento de selección

Etapa	Actividades
	1. Darse de alta en el programa social 2. Llenar la solicitud de apoyo disponible 3. Adjuntar los siguientes documentos: a) Copia del Acta de nacimiento b) Copia de boleta de calificaciones c) Copia del comprobante de domicilio
Selección	Una vez concluido el periodo de inscripción, se llevará la selección de los solicitantes que serán apoyados por el programa social de la siguiente manera: 1. Los solicitantes serán calificados en las siguientes categorías, de acuerdo con las calificaciones obtenidas en el último semestre escolar: a) Excelente (calificaciones de 9.5 a 10) b) Sobresaliente (calificaciones de 9 a 9.4) c) Notable (calificaciones de 8.5 a 9) 2. La selección de los beneficiarios se realizará iniciando por los que hayan obtenido las más altas calificaciones, hasta que se agoten los apoyos ofertados por el programa social.
Difusión de resultados	Los resultados estarán disponibles y podrán ser consultados en medios oficiales

Nota: Elaboración propia

9.4.4 Padrón de beneficiarios

Sin menoscabo de lo que establece el artículo 106 de la LPEDSQROO, los programas sociales deberán integrar la relación

4

oficial de los beneficiarios de los apoyos. Bajo esta circunstancia, los elementos mínimos que deberá contener su padrón se señalan en la tabla siguiente:

Tabla 6. Elementos mínimos que debe contener el padrón de beneficiarios		
Campo	Descripción	Ejemplo
Consecutivo	Orden en el que van a ser registrados los beneficiarios	1,2,3,...
Programa	Nombre del programa del cual recibe apoyo el beneficiario	Becas excelencia académica
Paterno	Apellido paterno del beneficiario	Pérez
Materno	Apellido materno del beneficiario	García
Nombre	Nombre o nombres del beneficiario	Juan Carlos
Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del beneficiario	13/10/1970
Sexo	Referencia a las categorías de género	"masculino" y "femenino"
Estado de nacimiento	Entidad del país donde nació el beneficiario	Quintana Roo, Yucatán, Campeche...
CURP	Clave Única de Registro de Población (CURP) es un código único de identidad de 18 caracteres	PEGJ850315HJCRRN07
Estado civil	Es la situación de las personas físicas en función de sus relaciones familiares, de matrimonio o del parentesco	Soltero/a, Casado/a, Divorciado/a, Separado/a, Viudo/a., Unión libre.
Dependencia	Nombre de la dependencia que tiene bajo su cargo el Programa Social	Universidad Politécnica de Quintana Roo (UPQROO)
Fecha de entrega de beneficio	Registro de la fecha en que fue entregado el beneficio	12/11/2023
Fecha de alta	Fecha en que causó alta la persona en el padrón de	01/11/2023

Tabla 6. Elementos mínimos que debe contener el padrón de beneficiarios		
Campo	Descripción	Ejemplo
	beneficiarios	
Entidad de pago	Entidad donde se va a brindar el beneficio	Quintana Roo
Municipio de pago	Municipio donde se va a brindar el beneficio	Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, Isla Mujeres, Othón P. Blanco, Benito Juárez, José María Morelos, Lázaro Cárdenas, Solidaridad, Tulum, Bacalar, Puerto Morelos
Localidad de pago	Localidad en los municipios donde se va a brindar el beneficio	Los alacranes, Álvaro Obregón viejo, Allende...
Período de pago	Hace referencia al año en el cual se otorga el beneficio	2023
Beneficio	Tipo de beneficio otorgado	Monetario, Especie, Servicio, Mixto, Producto subsidiado, Indirecto
Importe	Registro del importe monetario otorgado al beneficiario	\$4,600.00
Número de mes pagado	Número de mes en que fue otorgado el beneficio	11 (Noviembre)
Calle	Nombre de la vialidad donde habita el beneficiario	Avenida Insurgentes
Número	Número exterior del lugar donde habita el beneficiario	#123
Colonia	Nombre del asentamiento donde habita el beneficiario	Centro
Código postal	Código numérico que complementa la dirección física y representa una zona geográfica del país	77000
Nombre de la localidad	Localidad en los municipios donde habita el beneficiario	Los alacranes, Álvaro Obregón viejo, Allende...

4

Tabla 6. Elementos mínimos que debe contener el padrón de beneficiarios

Campo	Descripción	Ejemplo
Clave de localidad	Clave asignada por localidad	2301011
Nombre del Municipio	Municipio donde habita el beneficiario	Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, Isla Mujeres, Othón P. Blanco, Benito Juárez, José María Morelos, Lázaro Cárdenas, Solidaridad, Tulum, Bacalar, Puerto Morelos
Clave del Municipio	Clave asignada por Municipio	1(Cozumel), 2(Felipe Carrillo Puerto), 3(Isla Mujeres), 4(Othón P. Blanco), 5(Benito Juárez), 6(José María Morelos), 7(Lázaro Cárdenas), 8(Solidaridad), 9(Tulum), 10(Bacalar), 11(Puerto Morelos)
Nombre de Entidad	Entidad donde habita el beneficiario	Quintana Roo
Clave de la Entidad	Clave asignada por Entidad de acuerdo al INEGI	23

Nota: Elaboración propia

9.5 Características, tipos y montos de los apoyos del programa

En este apartado se describen los aspectos relevantes del programa, los bienes o servicios que se otorgan, entre otros la temporalidad de los apoyos.

9.5.1 Características de los apoyos.

Se especifican los apoyos o beneficios que brinda el programa del que se trate, sean económicos, en especie, servicios, entre otros, los cuales, deberán ser congruentes con el problema o necesidad a resolver, así como con la población objetivo. Es fundamental considerar que los apoyos están sujetos a la disponibilidad

presupuestal autorizada al programa presupuestario,

Las características de los apoyos tienen una vinculación con la Metodología de Marco Lógico, ya que los tipos de apoyos corresponden con los medios establecidos en el árbol de objetivos y con los componentes de la Matriz de Indicadores de Resultados MIR del programa presupuestario.

9.5.2 Tipos de apoyo

Como se ha mencionado, es importante detallar la modalidad en que se otorgarán los apoyos, sean en efectivo y/o en especie, o servicio; así como los montos correspondientes de conformidad con el presupuesto asignado a la instancia responsable de la implementación del programa.

Asimismo, se deberá señalar si los apoyos se entregarán por medio de transferencias electrónicas, bienes o servicios, y los plazos para ello. Los tipos de apoyos pueden ser diversos, es decir, un programa puede entregar apoyos económicos y además asistencia o capacitación, o bien apoyos en especie.

De este modo se puede definir los tres principales tipos de apoyo que se consideran para la elaboración de las RO:

Efectivo o Monetario: Se otorga en forma de dinero, que puede ser utilizado por el beneficiario para cubrir sus necesidades básicas o para invertir en su desarrollo según se establezca en el programa.

Especie: Se otorga en forma de bienes, como alimentos, ropa, medicamentos, vivienda, entre otros.

Servicios: Se otorga en forma de prestaciones gratuitas o subsidiadas, como atención médica, educación, capacitación, entre otros.

Algunos ejemplos de lo anterior:

Efectivo: Becas, pensiones, apoyos económicos para el emprendimiento, etc.

Especie: Despensas, apoyos alimentarios, medicamentos, vivienda, etc.

Servicios: Atención médica, educación, capacitación, transporte, etc.

Es importante señalar que es posible combinar los tres tipos de apoyo en un mismo programa social. Por ejemplo, el Programa de Becas para la Educación Básica y Media Superior Benito Juárez³, del Gobierno Federal, otorga becas en efectivo, pero también ofrece servicios gratuitos o subsidiados, como tutorías, asesorías y acceso a una plataforma digital.

9.5.3 Monto de los apoyos del programa.

Se refiere a la cantidad económica o en especie a la que los solicitantes pueden acceder, preferentemente especificando montos mínimos y máximos, así como el método de pago, período o frecuencia y lugar de entrega, es decir, el tiempo durante el cual el beneficiario recibirá los apoyos del programa. Cabe señalar, que el tipo de apoyo y monto entregable del programa debe relacionarse

³ Véase información en <https://www.gob.mx/becasbenitojuarez/articulos/beca-bienestar-para-las-familias-de-educacion-basica> y <https://www.gob.mx/becasbenitojuarez/articulos/beca-benito-juarez-para-jovenes-de-educacion-media-superior-216589> en

con la problemática y la población objetivo determinada.

10. Participantes y sus funciones en la operación del programa.

10.1 Institución responsable del programa social

Es la instancia ya sea: dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades descentralizadas del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo que sea responsable de la operación del programa, para lo cual, se deben indicar los datos generales de la misma, tales como su denominación, titular y representante legal, dirección, teléfono, correo electrónico y horario de atención, así como deberá precisar las siglas, con las que será conocida a lo largo de las ROP.

En los casos, que sean una o más instituciones responsables de la operación, se deberá precisar todas las que participen con sus respectivos convenios o acuerdos de colaboración o coordinación respectivos; sus datos generales y funciones específicas (responsabilidades y actividades).

10.2 Institución normativa del programa social

Es la unidad administrativa de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades descentralizadas del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo designadas por sus respectivos titulares, que fungirán jurídicamente como principales responsables del programa, para el diseño, elaboración, revisión, evaluación, modificación y publicación de las ROP de los programas sociales a su cargo. En este sentido, se deben indicar los datos generales de la misma, para solicitar información relacionada al programa, tales como su denominación, dirección, teléfono, correo electrónico y horario de atención. Estas pueden ser de manera enunciativa más no limitativa: áreas de planeación, jurídica, de análisis, de administración, secretaría técnica, entre otros.

11. Derechos, obligaciones y causas de baja de las personas titulares beneficiarias

11.1 Derechos de las personas beneficiadas

En este apartado se deben considerar los derechos constitucionales aplicables alineados a los objetivos del programa, debiendo precisarse los mecanismos que el programa considera a efecto de garantizar que los derechos de los beneficiarios se cumplan cabalmente, haciéndolos del conocimiento de estos, así como de aquellas obligaciones que contraen para mantener los apoyos. Estos derechos están sumamente relacionados con la naturaleza del programa, con respecto al problema o necesidad identificada.

Entre los mecanismos que se deben establecer para el ejercicio de los derechos se encuentran la atención de quejas y denuncias; las causas y los procedimientos de baja; así como la difusión de derechos y obligaciones.

Ejemplo de Derechos:

- Recibir un trato respetuoso, digno, oportuno y con calidad;
- Presentar quejas y denuncias ante las instancias correspondientes, por cualquier incumplimiento de los objetivos y líneas de acción del programa del que se trate.
- Recibir orientación de la instancia o dependencia para la presentación de solicitudes de apoyo e integración de expedientes sin costo alguno;
- Tener acceso a la información referente a los programas de desarrollo social que promueva el Estado y los Municipios; así como aquellos que la Federación aplique en la Entidad, su normatividad, reglas de operación, requisitos de acceso, inversiones, recursos, cobertura, beneficios y objeto por el cual fueron creados;

- Tener la garantía de reserva y privacidad de la información personal en poder de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal y Municipal, así como de los Órganos Autónomos competentes en materia de desarrollo social;
- Presentar quejas y denuncias ante las instancias correspondientes, por cualquier incumplimiento de los objetivos y líneas de acción de los programas de desarrollo social, así como de las disposiciones de la presente Ley;
- Recibir los servicios y apoyos de los programas de desarrollo social conforme a sus ROP y requisitos, salvo que les sean suspendidos por resolución administrativa o judicial;
- Recibir asesoría respecto a los mecanismos para acceder a los programas de desarrollo social y alcanzar su desarrollo integral;
- Ser informados por los medios que establezca la Institución, del seguimiento y resolución de la solicitud con base en el procedimiento establecido en las RO; y
- Los demás que establezcan los programas de desarrollo social, así como otras disposiciones legales aplicables.

Ejemplo de Obligaciones:

- Cumplir con la normatividad y requisitos de este programa;
- Entregar los informes o testimonios de haber recibido beneficios; y
- Las demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables.

11.2 Corresponsabilidad Social

Es importante difundir y señalar que desde el momento de participar de algún programa social se contrae una corresponsabilidad por parte del solicitante para cumplir adecuadamente con todos los procedimientos establecidos de dicho programa, y más aún cuando reciben los beneficios de este, por lo que, es fundamental que se determine su capacidad de

responder por sus actuaciones, apegadas a los lineamientos de los apoyos recibidos, y que en caso de incumplimiento podrían ser sujetos a una sanción. Para comprender de mejor manera la corresponsabilidad social, a continuación, se describen algunos ejemplos:

Tabla 7. Programas sociales y corresponsabilidad social	
Programas Sociales	Corresponsabilidad Social de las personas beneficiarias
Becas Escolares	a) Mantener un promedio de calificación igual o mayor a 8.5. b) Ofrecer apoyo a otros estudiantes que lo necesiten por su situación académica. c) Apoyar actividades de voluntariado y/o servicio social.
Apoyos Alimentarios	a) Autoconsumo responsable de los alimentos recibidos. b) Realizar un control de peso y talla. c) Promover dentro del núcleo familiar estilos de vida saludables.

Nota: Elaboración Propia

11.3 Causas de baja de las personas titulares beneficiarias

Es importante señalar con precisión las razones que conllevan a una baja o suspensión de los apoyos recibidos, las cuales podrían ser atribuibles a los beneficiarios; siempre y cuando se encuentre en los supuestos relacionados en las ROP, como pueden ser los siguientes de manera enunciativa:

- Incumplir con lo establecido en las ROP.
- Que presenten documentación apócrifa.
- Estar inscrito en algún otro programa similar de índole federal, estatal o

municipal y estar recibiendo los apoyos con el mismo fin.

- Por renuncia expresa mediante escrito.
- Por fallecimiento.
- No aplicar los recursos que se reciban conforme a los conceptos autorizados.

Es importante precisar, que en las ROP se debe señalar: que los casos no previstos serán resueltos por la Instancia Ejecutora.

11.4 Procedimiento de baja de las personas titulares beneficiarias

De conformidad con las disposiciones y normatividad de la instancia ejecutora o dependencia y los lineamientos del programa del que se trate, ésta determinará el procedimiento a seguir para la baja o suspensión de los apoyos, a aquellos beneficiarios que se encuentren en alguno de los supuestos mencionados con anterioridad.

El procedimiento de baja deberá iniciar con la identificación previa de las razones, por las cuales, los beneficiarios pueden ser sujetos a baja o bien a una suspensión de los apoyos. Con las evidencias obtenidas, la instancia ejecutora o dependencia correspondiente realizará un análisis minucioso para determinar el incumplimiento respectivo, para notificar posteriormente al titular de derechos la resolución determinada.

11.5 Notificación de baja de las personas titulares beneficiarias

En caso de que los beneficiarios causen baja o suspensión de los apoyos, la instancia ejecutora deberá emitir un comunicado oficial en el que le informará las causas que originaron la misma, dando cumplimiento a la debida notificación.

Los elementos mínimos que deberá contener la notificación son:

- a) Nombre de la instancia ejecutora o dependencia.
- b) Nombre del beneficiario al cual va dirigida.
- c) Nombre de la Unidad Administrativa Responsable que notifica.
- d) Nombre del programa al cual se hace referencia.
- e) Lugar y fecha de expedición.
- f) Número consecutivo de oficio.
- g) Asunto.
- h) Razones de baja o suspensión del apoyo.
- i) Fundamento legal.
- j) Resolución determinada.
- k) Fecha en la que surtirá efectos la baja o suspensión de los apoyos.
- l) Nombre y firma del titular que realiza la notificación.

11.6 Sanciones a las personas titulares beneficiarias

Las sanciones a los beneficiarios deberán ser establecidas de acuerdo con las disposiciones del programa y normatividad aplicable vigente, por medio de las instancias o dependencias correspondientes.

Ejemplo de sanciones:

Inhabilitación temporal de suscribirse y/o participar, en otros programas sociales durante un año por la institución (es) ejecutora (s) del programa social.

12. Mecánica de operación.

En este apartado la instancia ejecutora debe relacionar los procedimientos a seguir para la implementación del programa, en cumplimiento de los objetivos establecidos, desde la convocatoria y su aplicación hasta la selección de beneficiarios y entrega de los apoyos.

Básicamente, para el desarrollo del programa se siguen algunos de los elementos del proceso administrativo, así como, los que se describen en diversos apartados de la Guía, los cuales se relacionan a continuación.

- a) Planeación.
- b) Definición y publicación de las ROP.
- c) Difusión de convocatoria.
- d) Recepción de solicitudes.
- e) Selección de beneficiarios.
- f) Publicación de resultados.
- g) Entrega de los apoyos.
- h) Evaluación.
- i) Cierre.

12.1 Proceso.

Se describen las actividades en orden cronológico para asegurar de principio a fin el cumplimiento del programa. Dentro de este apartado es fundamental establecer las funciones de la instancia ejecutora o dependencia, así como de las unidades administrativas encargadas de la implementación de las actividades tales como; la convocatoria y su difusión, recepción de solicitudes, verificación de documentos, selección de beneficiarios, publicación de resultados, entrega de los apoyos, control y seguimiento, hasta la evaluación y conclusión del programa en el ejercicio del que se trate.

Figura 6. Proceso de los programas sociales



Nota: Elaboración propia.

12.2 Ejecución.

Este punto está relacionado principalmente a la entrega-recepción y montos de los apoyos a los beneficiarios, una vez que han sido seleccionados, es decir, previene la forma en cómo se les otorgará dichos apoyos y la frecuencia de su ministración, sean estos en efectivo y/o en especie. Asimismo, se deberá establecer el medio de comunicación que se tendrá con los beneficiarios del programa, entre otros los avances físicos-financieros y cierre del ejercicio.

12.3 Acta de Entrega – Recepción.

Los apoyos que se otorguen a los beneficiarios deberán formalizarse mediante la elaboración y firma de un acta de entrega-recepción, en la que consten los datos generales de la Instancia Ejecutora que realiza la entrega, así como la información correspondiente del beneficiario que recibe el apoyo, el lugar, fecha, tipo de apoyo especificando si es económico, en especie o servicios, monto del apoyo según sea el caso, con la finalidad de garantizar la transparencia en el ejercicio de los recursos.

Los elementos mínimos que deberá contener el acta de entrega-recepción son:

- a) Nombre de la instancia ejecutora o dependencia.
- b) Nombre de la Unidad Administrativa Responsable que realizará la entrega.
- c) Nombre del programa al cual se hace referencia.
- d) Lugar y fecha.
- e) Número consecutivo de acta.
- f) Datos generales del beneficiario que recibirá el apoyo.
- g) Tipo de apoyo que se entregará.
- h) Cantidad de apoyo que se recibirá.
- i) Periodicidad del apoyo.
- j) Partida presupuestal.
- k) Nombre y firma de quien entregará el apoyo.
- l) Nombre y firma de quien recibirá el apoyo.

12.4 Avances Físicos – Financieros.

Los avances físicos-financieros están relacionados principalmente al seguimiento y control de las actividades y ejercicio de los recursos que la instancia ejecutora del programa debe llevar, para garantizar una adecuada implementación del mismo, mediante la utilización de mecanismos de registro y medición de avances de conformidad con la matriz de indicadores de gestión y resultados establecidos. Este proceso conlleva a la preparación y entrega de informes de avances sobre los apoyos otorgados, los plazos de entrega y el uso que se le dará a los reportes.

12.5 Causas de incumplimiento, retención, suspensión de recursos y, en su caso, reducción en la ministración de recurso

Como se ha descrito en el numeral 12.3 de este documento, existen diversas causas, por las que, los beneficiarios de los apoyos podrían ser dados de baja

o bien ser acreedores de una suspensión. En cualquiera de esos supuestos de incumplimiento, la instancia ejecutora deberá analizar las razones con la evidencia a su alcance, para determinar una resolución, la cual, notificará a los titulares de derechos.

En este análisis, es fundamental que la instancia ejecutora defina los criterios que permitirán tener una decisión objetiva, con relación al tipo de causa que se presente, de tal forma que pueda resolverse. Por ejemplo, una baja definitiva para el caso de fallecimiento del beneficiario o bien una suspensión temporal de los apoyos, en lo que el beneficiario acredita lo contrario o solventa el incumplimiento, en su caso.

Estas resoluciones, podrían también corresponder a una retención o reducción de los apoyos, siempre y cuando la instancia ejecutora lo considere necesario.

12.6 Cierre de ejercicio.

Es fundamental que, para cada programa, la instancia ejecutora elabore un informe final que contenga las actividades realizadas, así como los recursos aplicados durante el ejercicio fiscal para el cual fueron otorgados los apoyos, y remitirlo a las instancias o dependencias correspondientes para su integración de conformidad con la normatividad aplicable en la materia. Se sugiere realizar una autoevaluación del programa social, a efecto de facilitar la integración del informe en términos cuantitativos y cualitativos.

13. Difusión

La difusión del programa social deberá establecer claramente la forma como se dará a conocer a la población objetivo. Cobra especial relevancia determinar cuidadosamente los medios que se utilizarán para difundir la información

correspondiente para cada segmento de los beneficiarios, así como su propia ubicación geográfica. La difusión podrá hacerse a través de medios impresos, electrónicos, redes sociales, entre otras, poniendo especial énfasis en la elaboración de la convocatoria, el cual se abordará en el siguiente punto del presente documento. Durante el periodo de difusión del programa, se deberán incluir todos los datos de contacto e información, tales como números telefónicos, sitios de internet, así como los horarios de atención y los sitios donde se pueda obtener toda la información necesaria sobre el mismo.

Es imperativo durante la difusión del programa evitar cualquier relación hacia una persona, símbolo, o institución tal como partidos políticos, asociaciones, sindicatos, o cualquier otro que sea ajena al marco institucional. Para ello, deberá establecerse la leyenda que refiere el artículo 46 de la LDSQROO.

"Este programa utiliza recursos públicos y es ajeno a cualquier partido e interés político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado conforme a lo que dispone la Ley de la materia".

Las instituciones deberán prever en este apartado las consideraciones en materia electoral para vigilar que la ejecución del programa se ajuste a las reglas o lineamientos de operación establecidas, prohibiendo su uso con fines electorales evitando, su vinculación con algún partido político, coalición o candidatura particular.

Asimismo, las instituciones ejecutoras deberán considerar que, durante el período de veda de propaganda gubernamental por motivos electorales, los beneficios del programa no deben suspenderse, debido a su finalidad de interés público. Sin embargo, en virtud de los principios de imparcialidad y equidad, los beneficios no podrán ser entregados en eventos masivos o en modalidades distintas a las

establecidas en las ROP, o en aquellas que afecten el principio de equidad en la contienda electoral.

13.1 Convocatoria.

Una vez publicada la ROP, se elaborará su correspondiente convocatoria, el cual es un elemento obligatorio, pues en ella no solamente se incluye una síntesis de la ROP, sino que representa uno de los mecanismos en el cual se pone a disposición el acceso al propio programa. El contenido básico de la convocatoria deberá contener al menos los siguientes elementos:

- I. Bases
- II. Participantes
- III. Características generales
- IV. Etapas (si aplica)
- V. Vigencia (estableciendo claramente su duración, así como su fecha inicial y fecha final)
- VI. Datos de contacto para dudas y aclaraciones
- VII. Criterios de selección perfectamente establecidos y alineados con la población objetivo
- VIII. Fecha de la publicación de resultados y los medios por los cuales se informará a las personas que cumplan con el criterio de elegibilidad.
- IX. Aviso de privacidad
- X. Otros (en caso de ser necesario)

A efecto de asegurar la participación exitosa y equitativa, se garantizará que los requisitos y trámites sean simples, sencillos, transparentes y razonables.

13.2 Medios y formas de difusión de acuerdo con la población

objetivo.

Con el objetivo que se permita el conocimiento público de los beneficios sociales a los que pueden acceder las personas más vulnerables, debe determinarse con especial cuidado la correcta estrategia de difusión de los programas y sus ROP.

Cuando la ubicación geográfica esté ubicada en zonas urbanas con acceso a medios de comunicación, estos deberán ser aprovechados para una mayor y completa cobertura. Por otra parte, si los beneficiarios potenciales están ubicados en zonas marginadas, rurales o de difícil acceso, las estrategias de difusión deben aplicarse de una manera más directa.

Tabla 8. Relación de población objetivo y difusión sugerida	
Ubicación Geográfica de Población Objetivo	Difusión sugerida
Urbana	Medios de comunicación masiva (Radio y TV Pública, utilización de medios de comunicación del Estado), Internet, Redes Sociales, Folletos, Aliados Estratégicos, Dependencias, Personal de la instancia correspondiente,
Suburbana	Medios de comunicación masiva (Radio, utilización de medios de comunicación del Estado), Folletos, Aliados Estratégicos, Dependencias, Personal de la instancia correspondiente,
Rural	Medios de comunicación masiva (Radio, utilización de medios de comunicación del

	Estado), Internet, Folletos, Aliados Estratégicos, Dependencias, Personal de la instancia correspondiente,
Zonas marginadas o difícil acceso	Aliados Estratégicos, Dependencias, Personal de la instancia correspondiente,

Nota: Elaboración propia

13.3 Estrategia y accesibilidad.

Es importante que estén perfectamente señaladas las áreas administrativas de la dependencia o entidad responsable de realizar la promoción y difusión del programa, así como los mecanismos de accesibilidad. Por otra parte, es responsabilidad de la dependencia, de poner a disposición del público y mantener actualizada, en los respectivos medios electrónicos, el marco normativo y las ROP las cuales estarán disponibles publicadas en el Periódico Oficial del Estado y en la página electrónica de la dependencia o entidad responsable presentando el vínculo electrónico para su consulta de una manera clara.

13.4 Duración.

La duración del programa social estará claramente determinada, ya sea en el proceso de convocatoria o en cualquier método de adhesión, indicando la fecha inicial y la fecha final del mismo. Como se ha mencionado anteriormente, los requisitos de acceso a los programas sociales serán transparentes, neutrales, apartidistas, institucionales y congruentes con los objetivos y la población beneficiaria en consideración a los principios generales de universalidad.

13.5 Publicación de resultados.

La publicación de la convocatoria se debe realizar en Periódico Oficial del Estado y en el sistema de información de la dependencia responsable, de

4

acuerdo con la normatividad vigente.

La publicación de la convocatoria se debe realizar en los medios oficiales de la (s) instancia (s) ejecutora (s), así como debe ser firmada (s) por personas facultadas para ello.

14. Articulación con otros programas y acciones sociales.

De acuerdo a lo señalado en el punto 4.4, puede acontecer que, al momento de atender alguna necesidad a través de un programa social, algunas de las acciones involucradas pueden estar siendo llevadas a cabo de manera relacionada por algunas otras dependencias o entidades; lo cual no es una limitante de aplicación, pero es importante identificar, por una parte, cuales son aquellas acciones sociales con las cuales se articulan y cuales dependencias u organismos son las que las están llevando a cabo. Este ejercicio permitirá evitar duplicidades y aprovechar mucho mejor los recursos públicos.

14.1 Programas o acciones sociales con los cuales se articula.

En este punto deberán listar el nombre de los programas o acciones sociales con los cuales se relaciona, así como sus responsables, proporcionando la información completa que pueda identificarlo.

14.2 Acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran.

En este apartado es importante identificar aquellas actividades definidas en el programa social que cumplan con los siguientes casos:

- a) Se complementan con acciones, actividades o iniciativas de otros programas sociales, identificando plenamente si se realizan de manera parcial o completa.
- b) Pueden ser sujetas a coordinarse, ya sea como complemento o como

parte de un seguimiento para alcanzar objetivos complementarios.

- c) Coadyuvan y enriquecen a otros programas sociales. En este caso es valioso identificar información no solo del programa, sino dependencia, organismo, usuarios finales e impactos.

14.3 Mecanismos de identificación y evaluación de posibles duplicidades en la implementación del programa

Es importante configurar los procedimientos correspondientes, para reestructurar, revisar, replantear o transformar las políticas respectivas.

A manera de facilitar la concentración de la información anteriormente descrita, se deberá presentar, si así fuera necesario la siguiente tabla informativa:

Tabla 9. Mecanismos de identificación y evaluación de posibles duplicidades	
Nombre del Programa o Acción Social con el que se articula (enumerar los que aplican)	
Dependencia u organismo responsable	
Acciones en las que colaboran	
Etapas del programa involucradas	

Nota: Elaboración propia a partir de diferentes documentos oficiales

15. Gastos de operación

Este apartado se refiere a los recursos financieros destinados a cubrir los costos asociados con la ejecución y funcionamiento de un programa social. Para lo cual, deberá considerarse los siguientes aspectos.

- Los recursos financieros destinados a cubrir los costos asociados con la ejecución y funcionamiento de un programa social deberán garantizar que los recursos se entreguen a la población objetivo y reduzcan los gastos administrativos del programa correspondiente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 70 del presupuesto de egresos del Estado 2023, y la Ley de Disciplina Financiera.
- El porcentaje destinado a gastos de operación no deberá exceder el 5% del presupuesto total autorizado del mismo, con el objetivo de que la operación del programa social no genere un costo adicional. En caso de que los costos relacionados con la operación del programa social debido a su relevancia o situación extraordinaria amerite un gasto adicional, este deberá ser justificado debidamente para su aprobación presupuestal.
- Para la operación de los programas, no se permitirá la subcontratación de personal, a menos de que éste sea de carácter temporal, eventual u honorarios, contando con la justificación correspondiente. El personal a cargo de la operación deberá contar con el perfil correspondiente, de manera que pueda desempeñar las tareas asignadas de forma eficiente.
- La desagregación de los gastos de operación podrá realizarse hasta nivel de componente, si es que fuera solicitado por la Unidad Responsable, detallando la clasificación del gasto
- El ejercicio, control, seguimiento y rendición de cuentas de los recursos destinados a los gastos de operación, es responsabilidad de la instancia ejecutora del programa.

- Las consideraciones previstas en el presente apartado se consideran de carácter enunciativo, mas no limitativo, por lo que se podrá determinar, modificar requisitos particulares de las ROP de cada instancia, en el marco de las leyes y normatividad aplicables.

15.1 Del personal de la institución pública destinado para la operación y ejecución de los programas sociales.

Este aspecto se refiere al personal encargado de ejecutar los programas sociales. Se busca garantizar que el personal esté capacitado y sea asignado de manera adecuada para cumplir con los objetivos de los programas. Se sugiere que la lista de personal designado sea publicada en la convocatoria a efectos de facilitar el manejo y la mecánica de operación.

15.2 Del personal extraordinario para la operación y ejecución de los programas sociales.

En el caso de que la operación de un programa social amerite por su complejidad de operación o requiera de la contratación de especialistas adicionales para su correcta ejecución maximizando sus beneficios, deberá justificarse de manera clara los gastos asociados en tal rubro. Dichos gastos deben justificarse como necesarios y ser proporcionales con la carga de trabajo, especificando los momentos en que su intervención esté declarada.

15.3 De los gastos no establecidos para la operación y ejecución de los programas sociales

Puede ocurrir que el programa social esté sujeto a ciertos gastos muy específicos que por circunstancias extraordinarias no hayan sido declarados o previstos en el presupuesto de operación. Para tal efecto se deberán declarar, documentar y justificar la necesidad de estos, con una clara denominación y transparencia.

16. Evaluación de recursos ejercidos

Se deberán establecer procedimientos y criterios para evaluar el uso y aplicación de los recursos destinados al fin de los programas sociales. Es esencial para garantizar la efectividad, transparencia y responsabilidad en el uso de los fondos públicos, y lograr un mayor impacto en la población beneficiaria.

La consideración e integración de los indicadores de seguimiento derivados de la elaboración de la MML permitirán monitorear el progreso y los resultados obtenidos, brindando una base sólida para la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los programas sociales.

El procedimiento de evaluación de los recursos ejercidos, deberá ser un proceso sistemático que permita determinar si los objetivos y metas de los programas se están cumpliendo de manera eficiente, eficaz y sostenible.

Para ello, la evaluación deberá centrarse en los siguientes aspectos:

- a) Pertinencia: Se evalúa si los objetivos y metas de los programas son adecuados para responder a las necesidades de la población.
- b) Eficiencia: Se evalúa si los recursos se están utilizando de manera óptima para alcanzar los objetivos y metas de los programas.
- c) Calidad: Se evalúa la calidad de los bienes y servicios entregados a los beneficiarios.
- d) Sostenibilidad: Se evalúa si los programas son viables a largo plazo.
- e) Eficacia: Se evalúa si los programas están logrando los resultados esperados.
- f) Impacto: Se evalúa la contribución de los programas al alcance de los objetivos de planeación superiores.

Cabe subrayar que, la evaluación de los programas sociales deberá considerar los Lineamientos para la Evaluación de los Programas Presupuestarios del Estado de

Quintana Roo y el Programa Anual de Evaluación del Estado de Quintana Roo, que es elaborado por el Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo.

16.1 Evaluación interna de la ejecución de los programas sociales

Se deberán establecer los criterios para llevar a cabo las revisiones internas periódicas a fin de evaluar la efectividad de los programas sociales desde la entidad o dependencia responsable. Lo anterior a fin de identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas y preventivas en caso necesario, en aras del fortalecimiento continuo del programa. La evaluación interna puede basarse en alguno de los siguientes tipos de evaluación:

- a) Evaluación de procesos: Se evalúan los procesos y procedimientos que se implementan para la operación del programa.
- b) Evaluación de resultados: Se evalúan los resultados obtenidos por el programa.
- c) Evaluación de impacto: Se evalúa el impacto del programa en la población objetivo.

La evaluación interna también puede realizarse mediante valoraciones de los avances del programa a partir del monitoreo de sus indicadores de resultados. Los indicadores deben ser relevantes y pertinentes para los objetivos de la evaluación, deben ser medibles y deberán salir del ejercicio de aplicación de la MML, como mínimo los indicadores del nivel propósito y componentes de la MIR que forma parte de la MML.

Asimismo, es necesario considerar:

1. Responsable (s). Es importante definir quiénes serán responsables de la evaluación interna.

2. Cronograma de la evaluación: Es importante definir un cronograma para la evaluación. El cronograma debe considerar el tiempo necesario para recopilar los datos, analizarlos y presentar los resultados.
3. Recursos necesarios: Es importante identificar los recursos necesarios para la evaluación. Estos recursos pueden incluir personal, materiales y financiamiento.
4. Seguimiento a los resultados: Es importante definir cómo se dará seguimiento a los resultados de la evaluación. El seguimiento debe permitir identificar las áreas de mejora y tomar medidas correctivas.

16.2 Evaluación Externa de la ejecución de los programas sociales

La evaluación externa⁴ es importante para garantizar la calidad y transparencia de los programas sociales. Una evaluación externa realizada por agentes externos a la dependencia puede proporcionar una perspectiva diferente y ayudar a identificar áreas de mejora. Los resultados de la evaluación externa deben ser transparentes y compartidos con los principales interesados.

16.3 Indicadores de seguimiento de los recursos ejercidos.

Los indicadores son herramientas esenciales para la evaluación de los programas sociales. Estos indicadores permiten medir el progreso de los programas, identificar áreas de mejora, y tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos.

La selección de los indicadores debe ser cuidadosa, para que sean relevantes, medibles, realistas, y oportunos. Los indicadores deben ser

⁴ De acuerdo con diferentes normativas revisadas, éstas convergen en establecer que las evaluaciones externas deben ser realizadas por personas físicas o morales especializadas y con experiencia probada en el tema a evaluar

monitoreados y evaluados de forma regular, para garantizar que los programas sociales sean eficaces y eficientes. Este apartado, se desarrolla con base en la MML.

17. Control de auditoria

La auditoría tiene un papel fundamental en garantizar la integridad y la rendición de cuentas en la ejecución de programas sociales. Esta sección se centra en establecer los mecanismos y procesos necesarios para supervisar y evaluar la gestión de recursos y el cumplimiento de los objetivos del programa. En él se mencionan los procedimientos de seguimiento y revisión que se llevarán a cabo para monitorear la utilización de los recursos asignados al programa, verificar el cumplimiento de las metas y objetivos, y evaluar la eficacia en la prestación de servicios a la población beneficiaria.

La auditoría a los programas presupuestarios del Estado de Quintana Roo se realiza por las instancias facultadas para ello, a saber, la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo (ASEQROO) y la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo (SECOES).

La parte de control y seguimiento considera las acciones que los programas atienden en el marco del Centro de Evaluación del Desempeño (CED), así como las actividades que los propios programas realizan al interior de sus dependencias y entidades para verificar su correcta operación.

Es importante subrayar, que los programas dirigidos a otorgar diversos apoyos a la ciudadanía implementen esquemas de Contraloría Social que aseguren la participación ciudadana en la verificación del correcto funcionamiento de tales programas. Para estos efectos, es recomendable consultar a la SECOES para más información y orientación sobre el tema.

17.1 Del seguimiento del ejercicio de los programas sociales

Deberá detallarse la forma en que se dará seguimiento constante de la aplicación de los recursos asignados a los programas sociales para garantizar su uso adecuado y efectivo.

El seguimiento constante de la aplicación de los recursos asignados a los programas sociales es una tarea fundamental para garantizar su uso adecuado y efectivo. Para ello, es necesario establecer un sistema de monitoreo y evaluación que permita identificar oportunamente cualquier desviación o irregularidad.

El sistema de monitoreo y evaluación debe incluir los siguientes elementos:

- a) Indicadores de desempeño: Como se ha mencionado previamente, los indicadores son herramientas que permiten medir el avance y cumplimiento de los objetivos de los programas sociales. Deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y oportunos.
- b) Procedimientos de recolección de datos: Los datos necesarios para el monitoreo y la evaluación deben recopilarse de forma oportuna y confiable.
- c) Análisis de datos: Los datos recopilados deben analizarse para identificar tendencias y patrones.
- d) Reportes de resultados: Los resultados del monitoreo y la evaluación deben reportarse de forma clara y concisa a los responsables de los programas sociales.
- e) Participación Ciudadana: Se debe fomentar la participación ciudadana para la identificación de problemas, elaboración de propuestas, su seguimiento y evaluación, garantizando de este modo que los programas sociales respondan a las necesidades de la población.

Aplicando estas recomendaciones, se puede asegurar que los recursos asignados a los programas sociales se utilicen de forma adecuada y efectiva.

17.2 De la revisión del ejercicio de los programas sociales

Consiste en explicar la manera en que se realizarán las revisiones y su periodicidad para evaluar la eficacia y eficiencia del uso de los recursos públicos en la ejecución de los programas sociales.

La revisión del ejercicio de los programas sociales es una tarea fundamental para garantizar su uso adecuado y efectivo. Esta revisión debe realizarse de forma constante y sistemática, y debe incluir los siguientes aspectos:

- Ejecución: Se debe verificar que los programas sociales se ejecuten de acuerdo con los objetivos, las metas y los recursos aprobados.
- Aplicación de los recursos: Se debe verificar que los recursos públicos asignados a los programas sociales se utilicen de forma adecuada y transparente.
- Resultados: Se debe verificar que los programas sociales estén logrando los resultados esperados.

La revisión del ejercicio de los programas sociales es realizada por la SECOES, quien cuenta con un sistema de auditorías que incluye a todos los programas sociales del Estado y ésta promueve la participación ciudadana en el proceso de revisión a través de su programa de Contraloría Social.

La Contraloría Social es un mecanismo importante para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en la ejecución de los programas sociales. La participación ciudadana en la Contraloría Social ayuda a asegurar que los recursos públicos se utilicen de forma adecuada y que los servicios públicos sean de calidad. La Ley para el Desarrollo Social del

Estado de Quintana Roo en el Capítulo V De la Contraloría Social y el Reglamento de la Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo, Capítulo I De la Contraloría Social, establecen los lineamientos para la conformación de la Contraloría Social.

La importancia de la participación de la Contraloría Social en la revisión del ejercicio de los programas sociales:

- Garantiza que los programas sociales se ejecuten de acuerdo con los objetivos y metas establecidos.
- Previene la corrupción y el uso indebido de los recursos públicos.
- Mejora la eficiencia y la eficacia de los programas sociales.
- Contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno.

La revisión del ejercicio de los programas sociales es una tarea compleja, pero es fundamental para garantizar que los recursos públicos se utilicen de forma adecuada y efectiva.

17.3 De la auditoría voluntaria

La auditoría voluntaria es un proceso sistemático, independiente y documentado, iniciado por solicitud del responsable de la dependencia que ejecuta el programa social a la SECOES. Se centra en evaluar la adaptación, adecuación y eficacia de los controles, medidas y mecanismos implementados por los responsables para el desarrollo del programa social, para la obtención de evidencia que permita determinar su conformidad con las disposiciones previstas en el marco normativo. La auditoría voluntaria será realizada por el equipo que determine la autoridad en la materia.

En cualquier caso, las ROP deberán establecer que el programa quedará

sujeto a un proceso de seguimiento, control y auditorías internas y externas, de conformidad con la normativa del Estado.

18. Transparencia y gobierno abierto.

La importancia del presente apartado resulta imprescindible para las acciones establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, a fin de generar la confianza ciudadana en el desarrollo y ejecución de los programas sociales. En tal razón, el objetivo de dicho mecanismo es el de establecer diversas formas en que la institución responsable de las Reglas de Operación dispondrá de la información pública derivada de la ejecución del programa social, así como la forma en que abordará el gobierno abierto en relación a políticas de acceso a la información pública tales como: contrataciones en cada una de sus etapas. Lo anterior, se deriva del nuevo acuerdo para transformar Quintana Roo, que busca una prosperidad compartida, desarrollo más justo y que nadie se quede atrás. Dicho acuerdo, se refiere a un nuevo contrato social que permita como sociedad, el transitar hacia un nuevo modelo de trabajo conjunto y solidario, que permita ponerse de acuerdo e incluir la visión de todos los sectores. La glosa ciudadana Quintana Roo, señala el Plan de Acción con OGP (por sus siglas en inglés Open Government Partnership), el cual tiene como propósito centrar a la ciudadanía en la construcción de Quintana Roo. La línea base será la Planeación Participativa, Transparencia de recursos y atención a temáticas prioritarias para la ciudadanía. (<https://qroo.gob.mx/secoes/resumen-ejecutivo-del-plan-de-accion-ogp-local-2023/>)

18.1 De la Transparencia del ejercicio de los programas sociales

Este apartado es de suma importancia para el ejercicio de gobierno abierto, por lo que, de acuerdo a la LTAIPPEQROO, corresponde a cada

una de las instituciones publicar trimestralmente el ejercicio de la aplicación de dichos recursos en los formatos definidos para tal fin; en virtud, que la transparencia como elemento interno del gobierno abierto, genera confianza en la sociedad.

18.2 Protección de datos personales

Las dependencias que emitan ROP deben incluir en su documento de seguridad que señala la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Quintana Roo, la forma en que tratarán dicha información. Para ello, deberán dar cumplimiento a lo que refieren los artículos 34, 35, 36, 38 y demás relativos a los datos personales que señala la citada Ley.

18.3 Del gobierno abierto del ejercicio de los programas sociales.

En Quintana Roo, el gobierno abierto se ha sumado estratégicamente a la apertura democrática y la gobernabilidad participativa para crear un gobierno más transparente, abierto a participación ciudadana y rendir cuentas a los ciudadanos.

(<https://www.opengovpartnership.org/es/documents/action-plan-quintana-roo-mexico-2023-2025/>).

Este enfoque de gobernanza, privilegia que los programas sociales desde su planeación hasta su evaluación, se enmarquen en esquemas de transparencia, participación ciudadana, colaboración de todos los actores sociales, privilegiando el principio de la transparencia proactiva. En este sentido, las ROP deben proponer mecanismos de rendición de cuentas, comunicación y revisión de los compromisos aportados desde la sociedad civil, y que el gobierno adoptará para su materialización. De tal manera, que los logros y resultados de las instituciones públicas, generen una dinámica virtuosa alrededor del gobierno abierto y la

agenda ciudadana con la administración pública estatal. Ante ello, resulta pertinente que la institución ejecutora señale en sus ROP, que dispondrá la información y rendición de cuentas en su portal web, en el que detallen, por ejemplo: 1) las aportaciones que les hubiere hecho la sociedad civil y/o ciudadanía para el cumplimiento del programa social, 2) los resultados de la corresponsabilidad social.

19. Contraloría Social.

De acuerdo a lo que señala el Artículo 99 de la Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo, la Contraloría Social se constituye como un mecanismo para los beneficiarios de los derechos sociales, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los programas y acciones de desarrollo social, y la ejecución de los recursos públicos, a manera de transparentar la correcta aplicación de los mismos. En ese sentido, la institución deberá plasmar en sus ROP la forma en que conformará el comité de contraloría social considerando la participación organizada de los beneficiarios de los programas de desarrollo social financiados parcial o totalmente con recursos públicos, facilitándoles el acceso a la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, mismas que son:

- I.- Solicitar la información a las autoridades estatales responsables de los programas de desarrollo social que considere necesaria para el desempeño de sus funciones;
- II.- Vigilar el ejercicio de los recursos públicos y la aplicación de los programas de desarrollo social conforme a la Ley y a las RO;
- III.- Emitir informes sobre el desempeño de los programas y ejecución de los recursos públicos;
- IV.- Atender las quejas y denuncias presentadas sobre la aplicación y ejecución de los programas de desarrollo social; y
- V.- Presentar ante la autoridad competente las quejas y denuncias que puedan dar

lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con los programas de desarrollo social

De esta manera la dependencia o institución para la conformación del comité de contraloría social, deberá publicar al menos con 5 días de anticipación la convocatoria para que los ciudadanos que resulten beneficiados de las ayudas sociales puedan inscribirse para formar parte de esta.

Una vez llevado a cabo el registro de los candidatos a constituir el comité de contraloría social, la dependencia a través del área interna que designe el titular, realizarán una junta con todos los candidatos y personas que quieran asistir a efecto de que en la misma se realice la votación y elección de al menos 5 personas que lo conformarán. Hecho lo anterior, las personas electas deberán nombrar entre ellos a un Presidente, un Tesorero y los demás Vocales.

Deberán señalar en sus ROP que el comité será representado para el cumplimiento de sus funciones por el Presidente y en caso de ausencia de éste por el Tesorero, y a falta de los antes referidos por cualquiera de las personas designadas como Vocales.

20. Sistema de quejas y denuncias

Se deben establecer los mecanismos en las ROP, a través de los cuales permitan a la ciudadanía, presentar quejas, denuncias y solicitudes de información, o bien, notificar posibles incumplimientos, hechos, actos u omisiones por parte de los funcionarios involucrados en la operación de los programas sociales. Este apartado, busca reducir eventuales daños al ejercicio de los derechos establecidos en la operación y ejecución de los mismos.

20.1 Del sistema de quejas en caso de incumplimiento del programa

social

Se deberá señalar en las ROP, el mecanismo a implementar como canal de quejas, a efecto de recibir cualquier inconformidad en el incumplimiento del programa social que se esté ejecutando, así como de cualquier otro incumplimiento relativo a su ejecución, debiendo privilegiar el tratamiento de los datos personales del quejoso. De igual forma, debe establecer la manera de operación de dichos canales, pudiendo ser: buzones digitales en su portal web oficial, buzones físicos, y/o a través de aplicaciones móviles y deberá considerar, la particularidad del espacio geográfico en donde se desarrolle el programa social, a razón de incluir también consideraciones de grupos vulnerables y/o comunidades rurales. En caso de que el programa social sea llevado a cabo por dos o más instituciones, se deberá implementar en cada una de ellas, definiendo las responsabilidades particulares institucionales.

20.2 De las denuncias en caso de incumplimiento del programa social

Se deberá señalar en las ROP la forma en que se recibirán las denuncias o anomalías, ya sea por escrito, audio, comparecencia, entre otros. Los requisitos mínimos que deben contemplar las denuncias son las circunstancias de tiempo, modo y lugar, privilegiando en todo momento, el tratamiento de los datos personales.

Cuando la denuncia sea procedente, deberá señalarse el procedimiento a seguir; en caso contrario, acordará la aclaración, prevención o desechamiento, y se canalizará a la autoridad competente para el desarrollo de la investigación, a fin de que el denunciante esté en aptitud de complementar su denuncia. En todos los casos, se deberá señalar en las ROP, la forma de notificar al denunciante.

Tabla 10. Elementos mínimos que debe contener el formato de quejas y denuncias

Campo	Descripción	Ejemplo
Fecha	Fecha en la que se levanta la queja o denuncia	11/12/2023
Datos personales del quejoso o denunciante		
Paterno	Apellido paterno	Pérez
Materno	Apellido materno	García
Nombre	Nombre o nombres	Juan Carlos
Calle	Nombre de la vialidad donde habita	Avenida Insurgentes
Cruzamientos	Intersecciones de la calle donde habita	José María Morelos y Francisco I. Madero
Colonia	Nombre del asentamiento donde habita	Centro
Localidad	Localidad en los municipios donde habita	Los alacranes, Álvaro Obregón viejo, Allende,...
Municipio	Municipio donde habita	Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, etc.
Teléfono	Número telefónico	98xxxxxxx
Correo electrónico	Dirección de correo	perezjc@gmail.com
Información de la queja o denuncia		
Tipo de trámite	Especificar si es una queja o denuncia	Queja ☐ Denuncia ☒
Contra	Especificar si es una queja o denuncia contra servidor público o trámite y servicio del programa social	Servidor público ☐ Trámites y servicios X ☒
Motivo de la queja o denuncia	Apartado donde el quejoso o denunciante, motiva el hecho que originó dicho trámite	Mal trato, Soborno, Abuso de autoridad, Deficiencia en trámites y servicios, etc.
Narración de la queja o denuncia		

Tabla 10. Elementos mínimos que debe contener el formato de quejas y denuncias

Campo	Descripción	Ejemplo
Descripción de los hechos	Apartado donde el quejoso o denunciante, describe los hechos que dieron origen a su trámite	Descripción de los hechos: _____
Pruebas		
Descripción de las pruebas	Apartado donde señala el quejoso o denunciante, las pruebas que sustentan los actos u omisiones que señala como queja o denuncia	Descripción de las pruebas: _____
Bajo protesta de decir verdad	Apartado donde el quejoso o denunciante manifiesta que todos los datos y narraciones plasmados en el formato de quejas o denuncias son ciertos y verdaderos	Nombre y firma bajo protesta de decir verdad
Aviso de privacidad	Aviso de privacidad en materia de quejas y denuncias por parte de la dependencia a cargo del programa social	Aviso de privacidad simplificado en materia de quejas y denuncias
Datos de la dependencia		
Dirección	Ubicación donde se deberán presentar las quejas y denuncias	Buzón de quejas y denuncias ubicadas en el interior de las oficinas ubicadas en Avenida Insurgentes #123, Colonia Centro
Teléfono	Número telefónico donde se dará puntual seguimiento y atención a las quejas o denuncias	98xxxxxxx
Correo electrónico	Dirección de correo donde se dará tratamiento a las quejas o denuncias	buzonqyd@gmail.com

21. Temas transversales de las ROP

Considerar los temas de transversalidad en los lineamientos generales para la elaboración de las ROP implica incorporar elementos fundamentales que deben permear todas las etapas y acciones del programa o intervención. A continuación, se explican estos aspectos.

21.1 Enfoque de Derechos Humanos

Todas las actividades y decisiones inherentes al programa se deberán ajustar a los principios de respeto y promoción de los derechos humanos de todas las personas involucradas. Esto incluye cómo las acciones que se realizarán por el programa o intervención contribuyen al cumplimiento de estos.

21.2 Enfoque de Género

Se pondrá énfasis en la promoción de la igualdad de género y el acceso a las oportunidades en todas las fases del programa reduciendo disparidades de género y fomentando la equidad. Para este aspecto, se debe tomar como referencia el anexo transversal 10.10. Anexo Transversal de Igualdad Sustantiva y No Violencia contra las Mujeres, referido en el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo 2023, o en su caso el documento vigente para estos fines.

21.3 Principio de Prioridad de la Niñez y Adolescencia

Este principio exige otorgar un lugar prioritario a la Niñez y Adolescencia, en todas las decisiones y acciones del programa. Se requiere que las necesidades de este grupo vulnerable sean atendidas y que sus derechos estén salvaguardados.

21.4 Enfoque de Inclusión

La atención plena de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades o en situación de vulnerabilidad, es un requisito fundamental.

21.5 Enfoque de Participación Social

Se debe promover y facilitar la participación de la sociedad en la planificación, implementación y seguimiento del programa. Se busca fomentar la colaboración y la toma de decisiones conjuntas.

21.6 Enfoque de Contribución los ODS.

El programa debe alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Es esencial considerar cómo las acciones del programa contribuyen al logro de estos objetivos globales, promoviendo el desarrollo sostenible.

21.7 Enfoque de Justicia Social y Anticorrupción.

Busca no solo promover la igualdad y la equidad en la distribución de recursos y servicios, sino también garantizar que estos se administren con integridad y responsabilidad, contribuyendo a que los programas sociales beneficien de manera justa a la población y que los recursos públicos se utilicen de forma transparente y ética. Para este aspecto, se debe tomar como referencia el Anexo 10.18. Desglose Presupuestal para la Atención de Política Estatal Anticorrupción, referido en el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo para el ejercicio fiscal 2023, o en su caso el documento vigente para estos fines.

En cada fase de diseño y ejecución del programa, se debe reflexionar meticulosamente sobre cómo estos ejes transversales se aplican y pueden

enriquecer la eficacia y equidad del programa.

Para incluir los temas transversales en las ROP, se pueden seguir las siguientes recomendaciones:

- a) Identificar los temas transversales relevantes: El primer paso es identificar los temas transversales relevantes para el programa social en cuestión. Esto se puede hacer mediante la consideración de las necesidades y desafíos de la población objetivo del programa y su vinculación con los temas transversales.
- b) Incorporar los temas transversales en los objetivos y metas del programa: una vez identificados los temas transversales relevantes, se deben incorporar en los objetivos y metas del programa social. Esto ayudará a garantizar que el programa se oriente a alcanzar estos objetivos.
- c) Incorporar los temas transversales en los criterios de elegibilidad y selección: los criterios de elegibilidad y selección del programa social deben ser coherentes con los temas transversales. Esto ayudará a garantizar que los beneficios del programa lleguen a las personas que más los necesitan.
- d) Incorporar los temas transversales en los procesos de implementación y evaluación: Los procesos de implementación y evaluación del programa social deben incluir mecanismos para garantizar que los temas transversales se aborden de forma efectiva.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de cómo se pueden incluir los temas transversales en las ROP de los programas sociales:

- Un programa social de becas para estudiantes universitarios podría incorporar el enfoque de derechos humanos, estableciendo criterios

de elegibilidad que garanticen que las becas sean otorgadas de forma justa y equitativa.

- Un programa social de desarrollo rural podría incorporar el principio de prioridad de la niñez y adolescencia, promoviendo el acceso de los niños y adolescentes a servicios básicos y oportunidades de desarrollo y evitando todas las formas de explotación laboral de niñas, niños y adolescentes.
- Un programa social de atención a personas en situación de pobreza podría incorporar el enfoque de inclusión, garantizando que las personas con discapacidad tengan acceso a los beneficios del programa.
- Un programa social de salud podría incorporar el enfoque de participación social, promoviendo la participación de las comunidades en la planificación y ejecución del programa.
- Un programa social de desarrollo económico local podría incorporar el enfoque de contribución a los ODS, promoviendo el desarrollo sostenible de las comunidades.
- Un programa social de combate a la corrupción podría incorporar el enfoque de justicia social y anticorrupción, estableciendo mecanismos para prevenir y sancionar la corrupción.

La inclusión de los temas transversales en las ROP es una tarea importante que puede ayudar a mejorar la efectividad y la equidad de los programas sociales.

IX. De la Revisión y Modificación de las Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal

Para la revisión y modificación de las ROP referidas en el capítulo III, de los LCGDEREMPRO, el titular de la dependencia, sus órganos administrativos

desconcentrados y entidades descentralizadas del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo; posterior a la revisión de las ROP vigentes, que realice en conjunto con el área encargada de su elaboración, revisión, evaluación, modificación y publicación, y que, de estos surja la necesidad de modificarlas; deberá seguir los formatos referidos en el lineamiento Décimo.

Sin embargo, antes de ello, deberán señalar los antecedentes o considerandos de la modificación de las ROP, la justificación y motivación del lineamiento que se pretende modificar, o en su caso adicionar, para lo cual de manera ilustrativa se señala lo siguiente:

"Antecedentes o considerandos"

En fecha XX se publicó en el periódico oficial del Estado de Quintana Roo las **Reglas de Operación del programa social denominado "nombre del programa social"**, a cargo de (nombre de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado, entre otros) con el objeto de (...).

En fecha XX, la dependencia, órgano administrativo desconcentrado, etc, dio inicio al programa social **"nombre del programa social"**, con la finalidad de(...).

Justificación.

Que derivado de la ejecución en su totalidad del programa social "nombre del programa social" se pudo constatar diversos factores que implican la modificación de su operatividad, esto en relación al Artículo "XX" de la Ley Orgánica de la Administración Pública (o cualesquiera lineamiento sirva de fundamento en relación a la modificación a realizar), resulta indispensable actualizar el texto del lineamiento (número del lineamiento, artículo o el nombre que sea identificativo de la porción del texto a modificar) a efecto de

poder continuar con la ejecución del mismo".

Posterior a lo antes señalado deben ceñirse al cuadro siguiente:

Tabla 11. Formato de "dice y debe decir"	
Dice	Debe Decir
Texto actual las reglas de operación a modificar	Texto modificado.

Nota: Elaboración propia

Cabe destacar que el texto a modificar deberá observar congruencia con el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, en cuanto a la alineación de los objetivos y estrategias de los programas que de él deriven.

Realizado lo anterior, deberán seguir el procedimiento establecido en el lineamiento Décimo Primero de los LCGDEREMPRO, con el objetivo de obtener su validación u observaciones.

X. De las modificaciones de las Reglas de Operación para el ejercicio fiscal vigente

Este apartado se refiere al momento en que el titular de la dependencia, sus órganos administrativos desconcentrados y entidades descentralizadas del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, ya sea por sí mismo, o en conjunto con las unidades o áreas responsables de su institución; adviertan que durante la operación y ejecución del programa social exista la necesidad de modificar las ROP.

Para las modificaciones o adiciones a las ROP, vigentes, es necesario utilizar el formato "dice y debe decir" señalado en el punto anterior, y así, dar continuidad al procedimiento establecido en el lineamiento Décimo Tercero de los LCGDEREMPRO.

XI. De la publicación de las Reglas de Operación

Por lo que respecta al Capítulo V consistente en la publicación de las ROP que se señalan en los LCGDEREMPRO, es necesario que estos se realicen de la siguiente Forma:

- 1) Las publicaciones de las ROP, modificaciones o adiciones deberán realizarse en el Periódico Oficial del Estado en los plazos señalados en el lineamiento Décimo Quinto. Las cuales, sin excepción alguna, constarán en original firmada o debidamente certificada, por quien se encuentre facultado para ello; así como el archivo digitalizado que resguarde dicha información, a fin de dar cumplimiento al artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.
- 2) En el caso que exista convenio o acuerdo de colaboración entre dos o más instituciones para la operación y ejecución del programa social, solamente una de las instituciones involucradas deberá publicar las ROP. Esta obligación deberá plasmarse en el apartado correspondiente de dicho convenio o acuerdo.
- 3) Una vez publicado en el Periódico Oficial del Estado, la o las instituciones intervinientes en la operación y ejecución de los programas sociales deberán a más tardar al día siguiente de la publicación oficial hacer lo correspondiente, en sus respectivas páginas web oficiales.

Apartado 3. De la Vigencia, Autoevaluación e Interpretación de las Reglas de Operación

XII. De la Vigencia de las Reglas de Operación

Respecto de la suspensión total o parcial por causas externas y/o fortuitas a las dependencias, sus órganos administrativos desconcentrados y entidades descentralizadas del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, que impidan la ejecución del programa social; esta deberá realizarse mediante acuerdo dictado por el titular de la dependencia ejecutora del programa social, debiendo seguir al menos de manera enunciativa los siguientes aspectos:

- Fecha de la elaboración del acuerdo.
- Problemática debidamente detallada que señale las causas que ameriten decretar la suspensión ya sea total o parcialmente la ejecución del programa social.
- Determinar el área geográfica total o parcial en el que se decretará la suspensión de la ejecución del programa social.
- En caso de que la suspensión sea parcial, deberá señalar el tiempo de duración de esta.
- Una vez realizado el acuerdo, se deberá publicar en el periódico oficial del Estado dentro de los 5 días siguientes a su dictado.
- Una vez publicado en el periódico oficial se deberá notificar de manera personal a los beneficiarios del contenido de dicho acuerdo.

XIII. De la Evaluación de las Reglas de Operación

Ficha Técnica para la Evaluación de las ROP.

En lo referente al Título Cuarto, titulado De la Evaluación de las ROP de los LCGDEREMPRO, cuyo propósito es garantizar la retroalimentación de elementos y hallazgos que permitan una mejora continua y fortalecimiento en la elaboración e institucionalización de las ROP, entre otros; a continuación, se expone la herramienta, su aplicabilidad y aspectos a considerar.

El monitoreo de las ROP mediante la Ficha de Evaluación permite identificar áreas de

mejora y tomar decisiones informadas. Establece un proceso que permite aportar sugerencias y diversas ideas a los elementos de evaluación y seguimiento.

La Ficha Técnica para evaluar la calidad de las ROP, es una herramienta que se ha incorporado a la estrategia de evaluación para apoyar a los responsables de los programas sociales en el proceso elaboración y mejora de las ROP ya que permitirá identificar sus fortalezas y debilidades y por tanto abrir oportunidades de mejora continua.

El uso de Ficha de Evaluación permitirá a los responsables de la elaboración de las ROP de programas sociales:

- 1) Asegurar la efectividad de las ROP en lograr objetivos.
- 2) Garantizar la transparencia y equidad en la asignación de recursos.
- 3) Fortalecer la integridad y el uso eficiente de los recursos públicos.
- 4) Promover la mejora constante de las ROP para adaptarse a las necesidades cambiantes.

Contenido de la Ficha Técnica de Evaluación de la Calidad de las ROP

Dependencia:

Nombre del programa:

Fecha de elaboración:

Nombre y área de adscripción de las personas que participaron en su elaboración:

Instrucciones:

Al revisar el proyecto de ROP utilice los siguientes puntajes para calificar el grado de cumplimiento de cada aspecto de calidad.

1 = Si cumple Satisfactoriamente

0.5 = Si cumple Parcialmente

0 = Si su cumplimiento es insatisfactorio.

Tabla 12. Ficha Técnica de Evaluación de la Calidad		
Aspecto por Evaluar	Puntaje	Observaciones
1. Información básica del Programa		
· Nombre del programa.		
· Modalidades de apoyo.		
· Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo 2023-2027.		
· Dependencia o entidad responsable.		
· Dirección general o unidad ejecutora de gasto.		
· Tipo de programa.		
· Presupuesto autorizado.		
· Clave presupuestal.		
· Partida de gasto.		
· Clave del programa presupuestario.		
· Nombre del programa presupuestario.		
· Gastos de operación.		
2. Diagnóstico.		
· Considera los antecedentes y sus subapartados; a) Contexto histórico, b) Continuidad, c) Pertinencia, d) Estado Actual.		
· Se presentan experiencias de política pública afines al objetivo de la intervención, del ámbito nacional o internacional.		
3. Descripción del problema, carencia o necesidad social		
· Se define el problema público o necesidad que da origen a la intervención pública.		

Tabla 12. Ficha Técnica de Evaluación de la Calidad

Aspecto por Evaluar	Puntaje	Observaciones
· Se analiza el problema público o necesidad: se identifican las causas y consecuencias.		
· Se analiza la magnitud, evolución y distribución geográfica.		
· Se identifica la población afectada.		
· Se proporcionan evidencias (cuantitativas y/o cualitativas).		
· Se representa gráficamente la cadena causal del problema público o necesidad.		
· Se analiza el problema público o necesidad desde una perspectiva de género y se consideran los temas de transversalidad.		
4. Fundamentación y motivación jurídica		
· Se presentan las razones legales o consideraciones que respaldan la emisión de las ROP, justificando así su necesidad.		
· Se menciona a la autoridad competente para la interpretación de las ROP.		
5. Descripción de la lógica de intervención.		
· Se describe y explica el efecto, cambio o resultado que la intervención espera lograr.		
· Se describe y explica cuáles son las acciones y/o apoyos que genera la intervención.		
· Se describe y explica cómo se producirán los efectos, cambios o resultados con las acciones y/o apoyos de la intervención.		
· Se justifica la propuesta de la intervención con un análisis de alternativas de solución.		
· Se definen las acciones a desarrollar.		

4

Tabla 12. Ficha Técnica de Evaluación de la Calidad

Aspecto por Evaluar	Puntaje	Observaciones
· Se justifican de las acciones.		
· Existe una relación causal clara entre las acciones propuestas y los resultados deseados.		
6. Objetivo General.		
· Se menciona el objetivo general del programa de manera clara.		
· Contiene los elementos básicos; a) Resultado o Cambio Deseado, b) Medios o Líneas de Acción, c) Población Objetivo, d) Plazo Temporal.		
· Está alineado el Objetivo General con el Plan de Desarrollo del Estado 2023-2027.		
7. Objetivos específicos.		
· Los objetivos específicos están redactados de manera clara y medible.		
· Contiene los elementos básicos: a) Acción Específica, b) Resultado Esperado, c) Beneficiarios, d) Indicadores de Medición, e) Plazo Temporal, f) Relación con el Objetivo General.		
· Están alineados los objetivos específicos con el Objetivo General.		
8. Población potencial y objetivo		
· Se describe la población potencial (o población afectada por el problema).		
· Se cuantifica el tamaño de la población potencial.		
· La población objetivo es consistente con la población potencial.		
9. Cobertura geográfica		
· Se define la cobertura geográfica del programa, asegurando que la distribución territorial de las acciones se ajuste al análisis del problema.		

4

Tabla 12. Ficha Técnica de Evaluación de la Calidad

Aspecto por Evaluar	Puntaje	Observaciones
10. Programas potencialmente complementarios		
· Se realiza una revisión de programas y acciones a nivel federal, estatal y municipal que puedan coincidir o aportar a la consecución de los objetivos del programa.		
11. Características de los beneficios		
· Se describen los tipos o modalidades de apoyo que entrega el programa.		
12. Selección de beneficiarios		
· Se establecen criterios de elegibilidad para acceder a los beneficios del programa.		
13. Procesos de operación o instrumentación		
· Se describen o especifican las fases y actividades de operación del programa.		
14. Ejercicio y comprobación del gasto		
· Se detalla el proceso de solicitud de recursos y/o pagos para cada modalidad de apoyo.		
15. Indicadores de resultados		
· El programa contiene indicadores de gestión y resultados conforme a la metodología del MML y la MIR.		
16. Seguimiento y monitoreo		
· El programa incluye mecanismos para monitorear y evaluar el progreso de los indicadores.		
17. Evaluación		
· Se establece una agenda de evaluación de los resultados del programa.		
18. Transparencia		
· Incluye las direcciones físicas o en línea donde se encuentra la información relacionada con la transparencia y la		

Tabla 12. Ficha Técnica de Evaluación de la Calidad		
Aspecto por Evaluar	Puntaje	Observaciones
rendición de cuentas:		
19. Contraloría y participación ciudadana		
· El programa contempla mecanismos de contraloría o rendición de cuentas.		
· El programa contempla mecanismos de participación ciudadana para la conformación de sus ROPS.		
SUME LOS PUNTOS PARA OBTENER EL TOTAL		

Nota: Elaboración propia

Criterios:

Menos de 57 - Insuficiente: Si el proyecto de ROP obtiene menos de 57 puntos, se considera insuficiente. En este caso, se recomienda revisar nuevamente el proyecto, ya que no cumple con los criterios de calidad necesarios.

58 a 63 - Suficiente para Aprobación: Si una ROP obtiene un puntaje entre 58 y 63 puntos, se considera suficiente para la aprobación. Sin embargo, es recomendable prestar atención a los aspectos que han de fortalecerse antes de publicar las ROP.

64 a 69 - Aprobado: Las ROP que obtienen un puntaje entre 64 y 69 puntos se consideran aprobadas. Estas ROP cumplen con los criterios de calidad y se consideran satisfactorias. Sin embargo, es recomendable prestar atención a los aspectos que han de fortalecerse antes de publicar las ROP.

70 a 73 - Excelente: Si el proyecto de ROP obtiene un puntaje entre 70 y 73 puntos, se considera excelente. Esto indica que el proyecto de ROP cumple completamente con los criterios de calidad y se destaca como un ejemplo de

buenas prácticas.

XIV. Interpretación de las Reglas de Operación

Respecto a la interpretación de la presente Guía, la facultad de interpretación corresponde a la SEFIPLAN, en el ámbito de sus competencias.

Referencias Bibliográficas

Acuerdo por el que se emite la clasificación programática (Tipología general) de la CONAC. Disponible en: https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_02_004.pdf

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2023). Disponible en: <https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Paginas/Glosario-EVALUACION.aspx>

Criterios para la elaboración de lineamientos o reglas de operación de los programas de desarrollo social del Estado de Colima, Consejo Consultivo de Desarrollo Social del Gobierno del Estado de Colima. Disponible en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Colima/wo99541.pdf>

Glosario de Evaluaciones de Programas Sociales 2021, Consejo Nacional de Evaluación de la Política Pública de Desarrollo Social (2021). Disponible en: <https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Paginas/Glosario-EVALUACION.aspx>



Gobierno de México (2023). Disponible en:

<https://www.gob.mx/becasbenitojuarez/articulos/beca-bienestar-para-las-familias-de-educacion-basica>

Guía para el Diseño de Reglas de Operación de Programas Presupuestarios con Recurso Estatal (2021), Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Tamaulipas. Disponible en:

https://finanzas.tamaulipas.gob.mx/uploads/2021/11/2021_11_05_GUIA_ROP_LOP_SF_IMT_COLTAM.pdf

Guía para la Elaboración de Reglas de Operación del Gobierno de Jalisco 2023, Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana del Gobierno de Jalisco (2023). Disponible en:

<https://evalua.jalisco.gob.mx/sites/default/files/2023-01/Gu%C3%ADa%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20Reglas%20de%20Operaci%C3%B3n%202023.pdf>

Guía para citar tablas y figuras 2022, Universidad de Lima (2022). Disponible en:

https://contenidos.ulima.edu.pe/bibliofiles/gsu/formatos/Guia_tablas_figuras_final.pdf

Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. Gobierno de México (2023). Disponible en: <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>

Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Lineamientos, Procuraduría Federal del Consumidor (2021), Gobierno de México. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/687359/Guia_Tecnica_para_Elaborar_o_Actualizar_Lineamientos.pdf

Guía para la incorporación del Enfoque Basado en Derechos Humanos en las intervenciones de Cooperación para el Desarrollo 2010, ISI Argonauta, Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación. Disponible en: https://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=download&alias=894-guia-para-la-incorporacion-del-enfoque-basado-en-derechos-en-las-intervenciones-de-cooperacion-para-el-desarrollo&category_slug=formulacion-y-evaluacion-de-proyectos&Itemid=100225

Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2023 y 2024, (2023), Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva de la Ciudad de México. Disponible en: <https://ipdp.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/635/bf1/236/635bf1236c3c8667142709.pdf>

Nuevo Acuerdo por el Bienestar y el Desarrollo de Quintana Roo (2023). Disponible en: <https://nuevoacuerdo.org/>

Objetivos de Desarrollo Sostenible. Organización de las Naciones Unidas (2023). Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Plan de acción – Quintana Roo, México, 2023 – 2025. Disponible en: <https://www.opengovpartnership.org/es/documents/action-plan-quintana-roo-mexico-2023-2025/>.

Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo 2023 - 2027. Disponible en: http://148.235.173.216:8081/planeacion/ped/2023/PED_2023_2027_FINAL.pdf