

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y  
RESULTADOS AL PROGRAMA PRESUPUESTARIO, SERVICIOS  
COMUNITARIOS, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019, CON  
BASE EN INDICADORES ESTRATEGICOS Y DE GESTION.**

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS AL  
PROGRAMA PRESUPUESTARIO, SERVICIOS COMUNITARIOS,  
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019, CON BASE EN INDICADORES  
ESTRATEGICOS Y DE GESTION.**

**CONTENIDO**

|   |     |
|---|-----|
| I. Introducción .....   | 3   |
| II. Características del Programa: .....   | 7   |
| III. Diseño .....   | 17  |
| IV. Planeación y Orientación a Resultados .....   | 51  |
| V. Cobertura y Focalización.....  | 62  |
| VI. Operación .....   | 67  |
| VII. Percepción de la población atendida.....   | 91  |
| VIII. Medición de Resultados .....  | 92  |
| IX. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones .... | 97  |
| X. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados .....   | 100 |
| XI. Conclusiones .....  | 100 |
| XII. Bibliografía .....   | 105 |
| XIII. Ficha Técnica .....   | 106 |
| XIV. Anexos.....  | 107 |

## I. Introducción

La Ley General de Desarrollo Social en sus artículos 72 al 80 establece que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de la misma, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente. Asimismo, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, en su numeral décimo sexto fracción I, inciso a, establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentra la evaluación de consistencia y resultados, la cual analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas federales, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

Aunque la evaluación aporta información relevante para el proceso presupuestario, los usuarios de la evaluación, en primera instancia, son las dependencias y entidades a cargo de la operación de dichos programas. Esta evaluación fue la primera que se efectuó con un proceso homogéneo, es decir, utilizando los mismos términos de referencia, a programas sociales.

La evaluación de Consistencia y Resultados examina la capacidad de un programa desde tres ópticas: institucional, organizacional y de gestión. En general, dicha evaluación se lleva a cabo dos años después de la creación del programa e involucra seis temas: 1) diseño, 2) planeación y orientación a resultados, 3) cobertura y focalización, 4) operación, 5) percepción de la población atendida y 6) resultados. La evaluación al Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos, se realiza conforme al Programa Anual de Evaluación, publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo, el 21 de febrero de 2020; con la misma se busca evidenciar su operación y gestión, con el propósito de conocer si cumple con lo que requerido para la consecución de metas y objetivos planteados. La evaluación se basa en el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados a los

Programas Presupuestarios del Ejercicio Fiscal 2019 Derivados del Programa Anual de Evaluación 2020, emitido por la Dirección del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo como Órgano Administrativo Desconcentrado con autonomía técnica de la Secretaría de Finanzas y Planeación, en apego al Modelo de Términos de Referencia publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de Política Social.

## **OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa Presupuestario E144-Servicios Comunitarios por el Ejercicio 2019, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación Estatales del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;

- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

### **Alcances y Metodología**

Contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión de Servicios Comunitarios orientada hacia resultados. Además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados.

De acuerdo con los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por la Dirección del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo como Órgano Administrativo Desconcentrado con autonomía técnica de la Secretaría de Finanzas y Planeación, el informe de la evaluación considera 45 preguntas distribuidas en seis temas prioritarios (Tabla 1): Temas de evaluación y Metodología

La evaluación de consistencia y resultados se divide en seis temas y 45 preguntas de acuerdo con el siguiente cuadro:

| <b>APARTADO</b>                       | <b>PREGUNTAS</b> | <b>TOTAL</b> |
|---------------------------------------|------------------|--------------|
| Diseño                                | 1-13             | 13           |
| Planeación y Orientación a Resultados | 14-22            | 9            |
| Cobertura y Focalización              | 23-25            | 3            |
| Operación                             | 26-42            | 17           |
| Percepción de la Población Atendida   | 43               | 1            |
| Medición de Resultados                | 44-45            | 2            |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>45</b>        | <b>45</b>    |

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa, así como información adicional que la instancia evaluadora considere necesaria para justificar su análisis.

En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública. Sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se podrán programar y llevar a cabo entrevistas con responsables de los programas y/o personal de la unidad de evaluación y/o planeación de la dependencia coordinadora.

En este proceso evaluativo, se analizan cada una de las respuestas expresando la justificación y se hacen algunas recomendaciones producto de ese análisis, con la finalidad de coadyuvar en las acciones que se emprendan en los Servicios Comunitarios en el Estado de Quintana Roo, sobre todo que se fijen claramente las metas, fines y propósitos a mediano y largo plazo y quede debidamente documentado.

## II. Características del Programa:

### ANTECEDENTES DEL PROGRAMA EVALUADO:

#### Programa Presupuestario E144-Servicios Comunitarios

##### Objetivo

Atender las necesidades comunitarias con mayor carencia para la recuperación de su entorno y bienestar de las familias.

##### Estrategia

Impulsar acciones de carácter comunitario que mejoren la calidad de vida de las familias que habitan en ellas.

##### Líneas de Acción

- 1.- Realizar caravanas de servicios integrales en las zonas de mayor marginación y pobreza.
- 2.- Crear comités comunitarios para el desarrollo social con base en el fomento de la planeación participativa.
- 3.- Fortalecer, en coordinación con el sector educativo, el servicio comunitario por parte de estudiantes en las zonas de alta marginación y pobreza.
- 4.- Operar, en coordinación con los gobiernos federales y municipales, un programa para la instalación de estufas ahorradoras de leña en viviendas ubicadas en las zonas marginadas.

## **Población Potencial, Objetivo y Atendida.**

### **POBLACIÓN OBJETIVO**

El presente programa estará dirigido a los habitantes y familias que vivan en las localidades rurales o en áreas o zonas urbanas del Estado de Quintana Roo, especialmente establecidas en las Zonas de Atención Prioritaria.

Para poder participar en este Programa y ser elegibles como Beneficiarios, el Comité de Vecinos, el Comité Comunitario, jefas y jefes de familia o productores, según corresponda, deberán cumplir con lo siguiente:

I. Residir en una localidad de marginación, siendo de mayor prioridad las ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria.

II. Corresponder a alguno de los tipos de apoyo señalados en las presentes Reglas de Operación.

### **COBERTURA**

El Programa operará en 373 localidades del medio rural de Quintana Roo, con población de 50 a 2,499 habitantes y en 21 comunidades urbanas que presenten 296 AGB'S con medio, alto y muy alto nivel de marginación, lo que implicará ser un factor para el desarrollo de la localidad base y 21 zonas urbanas de atención prioritaria en el marco de la estrategia de Zonas de Atención Prioritaria, definidas de conformidad a la declaratoria emitida por el Gobierno del Estado a través de la Secretaría.

Podrá ampliarse la cobertura de atención a localidades no previstas en la Declaratoria de Zonas de Atención Prioritaria con aquellas que en el momento de solicitar el apoyo ante la Secretaría, registren una población mayor a 50 habitantes, justificando dicha condición mediante los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de censo poblacional o estudio comunitario, realizado por una institución oficial o académica y no estén contenidas en el catálogo inicial de las 325 localidades rurales o 24 zonas urbanas de atención prioritaria emitido por la Secretaría.



El catálogo de localidades a cubrir con el Programa deberá actualizarse conforme a los resultados de los Censos de Población y Vivienda y Conteos que realice el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en la periodicidad que éstos se encuentren disponibles.

Las Instancias Ejecutoras o Instancias Auxiliares, según corresponda, deberán elaborar, administrar e integrar padrones de personas físicas, morales u organizaciones, así como de las acciones de mejora o apoyos entregados, apegándose a lo establecido por la Secretaría, la Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo y demás normatividad aplicable en la materia.

Acorde a la mecánica de operación de las modalidades, será obligación de las Instancias Ejecutoras y/o Instancias Auxiliares, la alimentación del Padrón de Beneficiarios de conformidad a los lineamientos emitidos por la Secretaría.

#### CRITERIOS DE SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

La selección de Beneficiarios se realizará de acuerdo con los siguientes criterios de prioridad:

- I. Solicitantes de menores ingresos económicos (2 salarios mínimos y menos).
- II. Quienes habiten en localidades rurales ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria.
- III. Quienes habiten en zonas urbanas consideradas de Atención Prioritaria.
- IV. Quienes habiten en zonas declaradas de riesgo natural por la autoridad federal o estatal, con una residencia en dicha zona de cuando menos dos años.
- V. Solicitantes de la localidad que presenten condiciones de discapacidad o que tengan algún Dependiente Económico con esta condición, al igual que los hogares con niños de hasta 14 años y los adultos mayores de 60 años.
- VI. En cualquier ejercicio fiscal se atenderá, sujeto a la disponibilidad presupuestal, a las localidades o a los solicitantes calificados que aparezcan en las listas de espera del Programa.

Ningún solicitante podrá ser excluido de los beneficios del Programa debido a su sexo, origen étnico, creencias religiosas, filiación política o cualquier otra causa que implique discriminación.

A continuación, se presenta el presupuesto para el Programa Presupuestario E144-Servicios Comunitarios de los últimos dos años.

| EJERCICIO FISCAL | PRESUPUESTO ASIGNADO |
|------------------|----------------------|
| 2018             | \$28,730,977.00      |
| 2019             | \$ 6,551,378.00      |

**Unidad Responsable del Programa.  
Secretaría de Desarrollo Social (SEDES0)**

La **Secretaría de Desarrollo Social** del Estado de Quintana Roo, nace el 26 de junio de 2017, con la publicación del Decreto 070 referente a la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, pero sus antecedentes se remontan a 1974, año en que Quintana Roo hizo la transición de Territorio de la Federación a Entidad Federativa. El 18 de octubre de 1974, de conformidad con la Ley Orgánica de la Administración Pública, fue creada la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado, cuyo principio fundamental era promover y fomentar el desarrollo económico de la entidad. En 1981, se adhiere a su estructura orgánica, la Coordinación General del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado y la operación del Convenio único de Coordinación. En abril de 1987, se le denominó Secretaría de Planeación, Conservando las funciones de la Planeación, programación, control y evaluación de los proyectos de desarrollo, separando así todos los aspectos de la promoción económica.

Una nueva modificación se realizó en enero de 1989, denominándose Secretaría de Programación y Presupuesto. En marzo de 1993 y con las mismas funciones se convierte en la Secretaría de Planeación y Programación.

En marzo de 1995, se reestructura con el nombre de Secretaría de Desarrollo Social, incrementando a sus funciones habituales, las de Promoción y Vigilancia del Desarrollo Urbano. Con estos cambios efectuados, motivaron modificaciones a la estructura administrativa, a fin de dar un mejor servicio a la ciudadanía, permitiendo manejar los programas de Desarrollo en el marco del Plan Estatal de Desarrollo.

A partir del 8 de septiembre de 2000, con las reformas a la Ley Orgánica de la Administración Pública, se cambia de nombre denominándose Secretaria de Planeación y Desarrollo Regional. Sus atribuciones fueron encaminadas para proyectar y coordinar las políticas del desarrollo a través de regular y coordinar el Sistema Estatal de Planeación y el Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado. Y contaba en su estructura con dos subsecretarías; La de Planeación y la de Desarrollo Regional y a partir de mayo del 2007 con la publicación de la Ley para el Desarrollo Social del Estado se crea la Subsecretaría de Desarrollo Social.

Con la publicación del Decreto 438, en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el 15 de marzo de 2011, que modifica a la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, da origen a la Secretaría de Desarrollo Social e Indígena.

Con la Publicación del Decreto 070 por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, publicada el 23 de Junio del año 2017 en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, a partir del 26 de Junio, la Secretaría de Desarrollo Social e Indígena cambió su denominación a SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL, con la finalidad de coadyuvar y fomentar las relaciones con los grupos políticos y sociales, así como conducir la adecuada atención política de la problemática de las comunidades indígenas y de los grupos marginados del Estado, en coordinación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública.

## DE SUS FUNCIONES

De acuerdo con el artículo 32 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, a la **Secretaría de Desarrollo Social** le corresponde, entre otros, el despacho de los siguientes asuntos:

- Formular, conducir y evaluar la política estatal de desarrollo social y programas sectoriales de desarrollo en materia de cultura, juventud, recreación, deporte con base en la legislación federal y estatal aplicable y las normas y lineamientos que determine el Titular del Ejecutivo del Estado en vinculación con el Sistema Estatal de Planeación, así como las acciones correspondientes para el combate efectivo a la pobreza, procurando el desarrollo integral de la población del Estado.
  
- Promover la formulación de los proyectos de ley, reglamentos y demás disposiciones de carácter general, en materia de desarrollo social, desarrollo indígena, cultura, juventud, deporte y atención a grupos marginados, en coordinación con las dependencias y entidades de la administración pública del Estado involucradas en esas materias y someterlos a la aprobación del Ejecutivo, para el proceso legislativo correspondiente.
  
- Concertar y convenir programas y acciones con el Ejecutivo Federal, los Ayuntamientos de los Municipios, así como los Órganos Autónomos, Organizaciones Civiles y con los Gobiernos de otros Estados, con el propósito de generar las condiciones de desarrollo social.
  
- Coordinar el diseño, formulación e instrumentación de los programas de desarrollo social del Gobierno del Estado, en conjunto con las diversas dependencias del Ejecutivo Estatal.

- Promover mecanismos tendientes a garantizar que los recursos públicos destinados a los programas sociales, se apliquen prioritariamente a los municipios con mayor índice de vulnerabilidad.
  
- Establecer, coordinar y operar el Sistema Estatal de Desarrollo Social con la participación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y municipal, de los órganos autónomos, particulares, organismos, instituciones y representantes del sector social y privado.
  
- Formular, normar, coordinar y vigilar las políticas de apoyo a la participación de la mujer en los diversos ámbitos de desarrollo social.

### **Misión**

Ser la Secretaría que coordine y conduzca el Sistema Estatal de Desarrollo Social, orientado al progreso de la población, estableciendo una vinculación estrecha con los grupos sociales para mejorar las condiciones de vida digna y sostenida de los quintanarroenses, mediante la creación de políticas públicas que generen oportunidades sociales y capacidades humanas a las personas con mayor desventaja social

### **Visión**

Ser una Secretaría comprometida en la aplicación de políticas sociales que conduzcan a la ejecución eficiente y transparente de las obras y acciones encaminadas con el desarrollo urbano y regional, la infraestructura social básica y los programas de desarrollo que busquen la plena equidad social para todos los Quintanarroenses.

## **Alineación al Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo y Programa Sectorial.**

La Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo establece los lineamientos y principios básicos para la integración y funcionamiento de los principales instrumentos de la planeación estatal. Con fundamento en esta ley se derivan el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 (alineado a su homólogo nacional) y los programas sectoriales, especiales e institucionales, tal es el caso del presente plan, que constituye un instrumento más específico a través del cual se coordinan las acciones del gobierno y del sector educativo.

El Programa Institucional diseñado para el Programa Presupuestario E144 Servicios Comunitarios, se alinea a la directriz Bienestar social e igualdad del PND 2019 – 2024 y este a su vez con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 en el eje 4 “Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad”, dentro del Programa 21 “COMBATE A LA POBREZA” y al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación

### **Eje 4- DESARROLLO SOCIAL Y COMBATE A LA DESIGUALDAD**

#### **Objetivo General:**

Incrementar la calidad de vida de las personas en situación de pobreza, marginación y vulnerabilidad, garantizando la igualdad de oportunidades para todos los quintanarroenses.

**Estrategia:**

Priorizar el gasto en materia de desarrollo social y hacer de la participación ciudadana una aliada para el diseño y la aplicación de programas efectivos que influyan en la recomposición del tejido social.

**PROGRAMA 21: COMBATE A LA POBREZA**

**Objetivo:**

Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

**Estrategia:**

Generar condiciones de igualdad de oportunidades para todos los quintanarroenses mediante la atención de las necesidades más apremiantes de las zonas de alta marginación y pobreza.

**Meta:**

100% de la población en situación de pobreza o pobreza extrema, atendida mediante programas y/o proyectos de carácter social, a lo largo de la administración.

**Líneas de Acción:**

4.21.1 Realizar un diagnóstico específico sobre la situación de la pobreza en la entidad a fin de implementar los programas de manera efectiva.

4.21.2 Realizar caravanas de servicios integrales en las zonas de mayor marginación y pobreza.

4.21.5 Fortalecer los lazos de cooperación con los gobiernos federal y municipales, para robustecer los programas orientados a reducir la pobreza en la entidad.

4.21.6 Diseñar e implementar, en colaboración con el sector educativo y sociedad civil, un programa de combate al rezago educativo orientado a personas situación de pobreza.

4.21.12 Crear Comités Comunitarios para el Desarrollo Social con base en el fomento de la planeación participativa.

4.21.13 Fortalecer, en coordinación con el sector educativo, el servicio comunitario por parte de estudiantes en zonas de alta marginación y pobreza.

4.21.15 Impulsar una campaña para incentivar la corresponsabilidad social en el combate de la pobreza y la marginación.

4.21.16 Establecer, con los gobiernos federal y municipales, el Sistema del Padrón Único de Beneficiarios de los programas sociales.

4.21.17 Operar mecanismos de evaluación de las políticas implementadas en el estado.



### III. Diseño

#### A. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se define la población o área de enfoque que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 2     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y</li> <li>• El problema cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta.</li> </ul> |

#### **Justificación:**

El programa no identifica diferencias entre hombres y mujeres el área de enfoque que tiene el problema o necesidad

La Secretaría de Desarrollo Social presenta la justificación de la creación y del diseño del programa a través del siguiente diagnóstico que presenta en el plan Estatal de desarrollo y su Programa Sectorial de Atención a la Pobreza

Al analizar el estado de la pobreza por desagregado se observa que 70% de los quintanarroenses tienen alguna carencia social y 20.8% tienen tres o más carencias sociales, siendo evidente que a mayor número de carencias sociales, mayor es la marginación en la que se encuentran y mayor es la tendencia de perpetuar los ciclos generacionales de la pobreza y la marginación. Respecto a los indicadores de carencia social, 15.1% de la población presenta rezago educativo, 18.5%

tiene carencia por acceso a los servicios de salud y 51.5% no cuenta con acceso a la seguridad social. Aunado a ello, 18.4% de los quintanarroenses registraron carencias en la calidad y espacios de su vivienda: 2.7% tienen pisos de tierra, 3.5% techos de material endeble, 1.6% muros de materia endeble y 14.5% viviendas con hacinamiento. Con respecto a la carencia por acceso a los servicios básicos, 18.1% de la población no cuenta con acceso al agua, al drenaje, electricidad o chimenea cuando usan leña o carbón para cocinar. Por último, 23.2% de la población presenta carencia por acceso a la alimentación, de la cual 16.5% experimenta inseguridad alimentaria leve, 11.6% moderada y 11.7% severa.

Lo anterior se debe, en buena medida, a la pérdida del poder adquisitivo de los ciudadanos, toda vez que el ingreso laboral per cápita ha registrado un decremento desde el año 2005 hasta el año 2015.

Lo interesante de estas cifras es que municipios con infraestructura turística y comercial, como Benito Juárez, concentran la mayor cantidad de personas con carencias en la calidad y espacios en la vivienda, como demuestra el Informe Anual sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social 2016.

Este mismo informe, registró en la entidad durante 2016 un millón 501 mil 562 personas y 441 mil 200 viviendas, en las cuales la carencia de cocina es el principal rezago en la vivienda, seguida del hacinamiento, la carencia de chimenea cuando se usa leña o carbón, techo precario, falta de agua entubada, drenaje, piso de tierra, carencia de sanitario, muros precarios y falta de acceso a la electricidad.

Por otra parte, la marginación social se muestra cuando las personas carecen de oportunidades para su pleno desarrollo. Esta situación propicia que las familias estén expuestas a distintos riesgos y contingencias que merman sus posibilidades de alcanzar determinadas condiciones de vida.

En ese tenor, Quintana Roo es un estado que en los últimos años ha logrado disminuir el índice de rezago social, pero todavía hay municipios que presentan algunas carencias; tres de ellos han sido catalogados por el Coneval con un grado de rezago bajo: Lázaro Cárdenas, José María Morelos y Felipe Carrillo Puerto.

Es necesario focalizar los esfuerzos con mayor énfasis en las zonas de atención prioritaria, y fijar objetivos y metas claras, que sean el marco de referencia del actuar gubernamental.

Para tal fin se implementaran políticas públicas diseñadas a partir de la realidad social de la entidad que emerjan como una respuesta eficiente a las demandas de los quintanarroenses e involucren su participación.

### **Definición del Problema.**

Consiste en identificar a partir de un diagnóstico, cual de entre las demandas sociales u oportunidades de desarrollo, la prioritaria que tiene posibilidad de ser resuelta a través de la acción gubernamental, y que está alineada con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.

Las comunidades y zonas marginadas del estado hoy carecen de cobertura de servicios públicos y urbanización que mejoren la calidad de vida comunitaria y de sus habitantes

Se observó que la Secretaría de Desarrollo Social de Quintana Roo, presenta un diagnóstico de un trabajo formalizado de las demandas que tienen prioridad y posibilidad de ser resueltas a través de un estudio de factibilidad, a través de la implementación del programa de servicios comunitarios, a través de la entrega de estufas ahorradoras de leña , con el propósito de que las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperen su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida, para que se beneficien al cambiar los medios de preparar sus alimentos.

## **Análisis del Problema**

Las familias de comunidades vulnerables del estado carecen de oportunidades, apoyo y servicios para el bienestar comunitario por lo que la Secretaría de Desarrollo Social de Quintana Roo cuenta con estrategias para apoyo a las comunidades vulnerables por medio de los servicios Comunitarios, mejorando su calidad de vida, a través de la entrega de estufas ahorradoras de leña, para que se beneficien al cambiar los medios de preparar sus alimentos.

Se analiza el origen, comportamiento y consecuencias de la problemática definida, a fin de establecer las causas y su dinámica, así como sus efectos y tendencias de cambio. Este análisis se realiza a través del ordenamiento de las causas y los efectos detectados en un esquema tipo árbol, (Árbol de Problemas), donde el tronco del árbol (problemática) es el punto de partida, las raíces del árbol son las causas y la copa del árbol son los efectos.

Se observa que la Secretaría de Desarrollo Social de Quintana Roo ejecutó el programa presupuestario E144- Servicios Comunitarios, por el que elaboró un árbol de problemas y objetivos.

Las estufas ahorradoras de leña, proporcionará a las familias de las comunidades vulnerables, el uso de medios de preparación de alimentos menos caros y amigables con el medio ambiente

El Programa operará en 373 localidades del medio rural de Quintana Roo, con población de 50 a 2,499 habitantes y en 21 comunidades urbanas que presenten 296 AGB'S con medio, alto y muy alto nivel de marginación, lo que implicará ser un factor para el desarrollo de la localidad base y 21 zonas urbanas de atención prioritaria en el marco de

la estrategia de Zonas de Atención Prioritaria, definidas de conformidad a la declaratoria emitida por el Gobierno del Estado a través de la Secretaría.

Podrá ampliarse la cobertura de atención a localidades no previstas en la Declaratoria de Zonas de Atención Prioritaria con aquellas que en el momento de solicitar el apoyo ante la Secretaría, registren una población mayor a 50 habitantes, justificando dicha condición mediante los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de censo poblacional o estudio comunitario, realizado por una institución oficial o académica y no estén contenidas en el catálogo inicial de las 325 localidades rurales o 24 zonas urbanas de atención prioritaria emitido por la Secretaría.

El catálogo de localidades a cubrir con el Programa deberá actualizarse conforme a los resultados de los Censos de Población y Vivienda y Conteos que realice el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en la periodicidad que éstos se encuentren disponibles.

*FUENTE: Reglas de Operación.*

El plazo para su revisión y su actualización es anual según los datos de los indicadores.

**2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:**

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación y características de la población o área de enfoque que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población o área de enfoque que presenta el problema.
- d) El plazo para su revisión y su actualización.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 3     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y</li> <li>• El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y</li> <li>• El programa señala un plazo para la revisión y actualización de su diagnóstico en algún documento.</li> </ul> |

**Justificación:**

Las familias de comunidades vulnerables del estado carecen de oportunidades, apoyo y servicios para el bienestar comunitario por lo que la Secretaría de Desarrollo Social de Quintana Roo cuenta con estrategias para apoyo a las comunidades vulnerables por medio de los servicios Comunitarios, mejorando su calidad de vida, a través de la entrega de estufas ahorradoras de leña, para que se beneficien al cambiar los medios de preparar sus alimentos.

Se analiza el origen, comportamiento y consecuencias de la problemática definida, a fin de establecer las causas y su dinámica, así como sus efectos y tendencias de cambio. Este análisis se realiza a través del ordenamiento de las causas y los efectos detectados en un esquema tipo árbol, (Árbol de Problemas), donde el tronco del árbol (problemática) es el punto de partida, las raíces del árbol son las causas y la copa del árbol son los efectos.

Se observa que la Secretaría de Desarrollo Social de Quintana Roo ejecutó el programa presupuestario E144- Servicios Comunitarios, por el que elaboró un árbol de problemas y objetivos.

Las estufas ahorradoras de leña, proporcionará a las familias de las comunidades vulnerables, el uso de medios de preparación de alimentos menos caros y amigables con el medio ambiente

El Programa operará en 373 localidades del medio rural de Quintana Roo, con población de 50 a 2,499 habitantes y en 21 comunidades urbanas que presenten 296 AGB'S con medio, alto y muy alto nivel de marginación, lo que implicará ser un factor para el desarrollo de la localidad base y 21 zonas urbanas de atención prioritaria en el marco de la estrategia de Zonas de Atención Prioritaria, definidas de conformidad a la declaratoria emitida por el Gobierno del Estado a través de la Secretaría.

Podrá ampliarse la cobertura de atención a localidades no previstas en la Declaratoria de Zonas de Atención Prioritaria con aquellas que en el momento de solicitar el apoyo ante la Secretaría, registren una población mayor a 50 habitantes, justificando dicha condición mediante los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de censo poblacional o estudio comunitario, realizado por una institución oficial o académica y no estén contenidas en el catálogo inicial de las 325 localidades rurales o 24 zonas urbanas de atención prioritaria emitido por la Secretaría.

El catálogo de localidades a cubrir con el Programa deberá actualizarse conforme a los resultados de los Censos de Población y Vivienda y Conteos que realice el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en la periodicidad que éstos se encuentren disponibles.

*FUENTE: Reglas de Operación.*

El plazo para su revisión y su actualización es anual según los datos de los indicadores.

El programa no identifica diferencias entre hombres y mujeres el área de enfoque que tiene el problema o necesidad

**3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?**

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y</li> <li>• La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y</li> <li>• Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y</li> <li>• Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática <u>que otras alternativas</u>.</li> </ul> |

**Justificación:**

La Secretaría de Desarrollo Social de Quintana Roo, presenta un diagnóstico de un trabajo formalizado de las demandas que tienen prioridad y posibilidad de ser resueltas a través de un estudio de factibilidad, a través de la implementación del programa de servicios comunitarios, a través de la entrega de estufas ahorradoras de leña , con el propósito de que las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperen su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida, para que se beneficien al cambiar los medios de preparar sus alimentos.



**B. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y ESTRATEGIAS NACIONALES**

- 4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:**
- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo o área de enfoque.**
  - b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.**

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con el objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y</li> <li>• Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y</li> <li>• El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.</li> </ul> |

**Justificación:**

| NIVEL     | RESUMEN NARRATIVO  |
|-----------|--|
| Fin       | Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación mediante la atención de las necesidades más apremiantes. |
| Propósito | Las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperan su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida.                       |

El Programa Institucional diseñado para el Programa Presupuestario E144 Servicios Comunitarios, se alinea a la directriz Bienestar social e igualdad del PND 2019 – 2024 y este a su vez con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 en el eje 4 “Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad”, dentro del Programa 21 “COMBATE A LA POBREZA ” y al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación

## **Eje 4- DESARROLLO SOCIAL Y COMBATE A LA DESIGUALDAD**

### **Objetivo General:**

Incrementar la calidad de vida de las personas en situación de pobreza, marginación y vulnerabilidad, garantizando la igualdad de oportunidades para todos los quintanarroenses.

### **Estrategia:**

Priorizar el gasto en materia de desarrollo social y hacer de la participación ciudadana una aliada para el diseño y la aplicación de programas efectivos que influyan en la recomposición del tejido social.

## **PROGRAMA 21: COMBATE A LA POBREZA**

### **Objetivo:**

Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

### **Estrategia:**

Generar condiciones de igualdad de oportunidades para todos los quintanarroenses mediante la atención de las necesidades más apremiantes de las zonas de alta marginación y pobreza.

En el Estado de Quintana Roo Secretaría de Desarrollo Social con el programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios en sus componentes C01-Estufas ahorradoras de leña entregadas, contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Estatal de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional relacionado con el programa?

**Respuesta:**

El Programa Institucional diseñado para el Programa Presupuestario E144 Servicios Comunitarios, se alinea a la directriz Bienestar social e igualdad del PND 2019 – 2024 y este a su vez con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 en el eje 4 “Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad”, dentro del Programa 21 “COMBATE A LA POBREZA ” y al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación

**Eje 4- DESARROLLO SOCIAL Y COMBATE A LA DESIGUALDAD**

**Objetivo General:**

Incrementar la calidad de vida de las personas en situación de pobreza, marginación y vulnerabilidad, garantizando la igualdad de oportunidades para todos los quintanarroenses.

**Estrategia:**

Priorizar el gasto en materia de desarrollo social y hacer de la participación ciudadana una aliada para el diseño y la aplicación de programas efectivos que influyan en la recomposición del tejido social.

**PROGRAMA 21: COMBATE A LA POBREZA**

**Objetivo:**

Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

**Estrategia:**

Generar condiciones de igualdad de oportunidades para todos los quintanarroenses mediante la atención de las necesidades más apremiantes de las zonas de alta marginación y pobreza.

En el Estado de Quintana Roo Secretaría de Desarrollo Social con el programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios en sus componentes C01-Estufas ahorradoras de leña entregadas, contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

**6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible?**

**Respuesta:**

El Programa Presupuestario E144 “Servicios Comunitarios” de la Secretaria de desarrollo social para el ejercicio 2019, indica en el Nivel de Objetivo (Propósito) “Las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperan su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida.

Así mismo este Propósito se vincula con las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible número uno “Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo”.

**Metas del Objetivo 1 de Desarrollo Sostenible: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo**

1.1 Para 2030, erradicar la pobreza extrema para todas las personas en el mundo, actualmente medida por un ingreso por persona inferior a 1,25 dólares al día.

1.2 Para 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños y niñas de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.

1.3 Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.

1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.

1.5 Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y a otros desastres económicos, sociales y ambientales.

1.a Garantizar una movilización importante de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante la mejora de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, para poner en práctica programas y políticas encaminados a poner fin a la pobreza en todas sus dimensiones.

1.b Crear marcos normativos sólidos en el ámbito nacional, regional e internacional, sobre la base de estrategias de desarrollo en favor de los pobres que tengan en cuenta las cuestiones de género, a fin de apoyar la inversión acelerada en medidas para erradicar la pobreza.

**C. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD**

**Definiciones de población potencial, objetiva y atendida**

Se entenderá por **población potencial** a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.

Se entenderá por **población objetivo** a la población que el programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

Se entenderá por **población atendida** a la población beneficiada por el programa en un ejercicio fiscal.

**Población potencial y objetivo**

7. Las poblaciones y/o áreas de enfoque, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:
- a) Unidad de medida.
  - b) Están cuantificadas.
  - c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
  - d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 2     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa tiene definidas las poblaciones y/o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y</li> <li>• Las definiciones cumplen con al menos una de las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

La Secretaría de Desarrollo Social identifica a su población potencial y objetivo, de acuerdo a la siguiente información.

La población está definida por comunidades, sin embargo no hay un número determinado de personas potencial y por ende no hay una división entre de hombres y mujeres

## POBLACIÓN POTENCIAL

La entidad registró durante 2016 un millón 501 mil 562 personas y 441 mil 200 viviendas, en las cuales la carencia de cocina es el principal rezago en la vivienda, seguida del hacinamiento, la carencia de chimenea cuando se usa leña o carbón, techo precario, falta de agua entubada, drenaje, piso de tierra, carencia de sanitario, muros precarios y falta de acceso a la electricidad.

Gráfica 4.9  
Principales rezagos en las viviendas de la entidad 2015



Fuente: Sedesol 2016.

El Programa operará en 373 localidades del medio rural de Quintana Roo, con población de 50 a 2,499 habitantes y en 21 comunidades urbanas que presenten 296 AGB'S con medio, alto y muy alto nivel de marginación, lo que implicará ser un factor para el

desarrollo de la localidad base y 21 zonas urbanas de atención prioritaria en el marco de la estrategia de Zonas de Atención Prioritaria, definidas de conformidad a la declaratoria emitida por el Gobierno del Estado a través de la Secretaría.

Podrá ampliarse la cobertura de atención a localidades no previstas en la Declaratoria de Zonas de Atención Prioritaria con aquellas que en el momento de solicitar el apoyo ante la Secretaría, registren una población mayor a 50 habitantes, justificando dicha condición mediante los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de censo poblacional o estudio comunitario, realizado por una institución oficial o académica y no estén contenidas en el catálogo inicial de las 325 localidades rurales o 24 zonas urbanas de atención prioritaria emitido por la Secretaría.

El catálogo de localidades a cubrir con el Programa deberá actualizarse conforme a los resultados de los Censos de Población y Vivienda y Conteos que realice el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en la periodicidad que éstos se encuentren disponibles.

Las Instancias Ejecutoras o Instancias Auxiliares, según corresponda, deberán elaborar, administrar e integrar padrones de personas físicas, morales u organizaciones, así como de las acciones de mejora o apoyos entregados, apegándose a lo establecido por la Secretaría, la Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo y demás normatividad aplicable en la materia.

Acorde a la mecánica de operación de las modalidades, será obligación de las Instancias Ejecutoras y/o Instancias Auxiliares, la alimentación del Padrón de Beneficiarios de conformidad a los lineamientos emitidos por la Secretaría.

## **POBLACIÓN OBJETIVO**

El presente programa estará dirigido a los habitantes y familias que vivan en las localidades rurales o en áreas o zonas urbanas del Estado de Quintana Roo, especialmente establecidas en las Zonas de Atención Prioritaria.



Para poder participar en este Programa y ser elegibles como Beneficiarios, el Comité de Vecinos, el Comité Comunitario, jefas y jefes de familia o productores, según corresponda, deberán cumplir con lo siguiente:

I. Residir en una localidad de marginación, siendo de mayor prioridad las ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria.

II. Corresponder a alguno de los tipos de apoyo señalados en las presentes Reglas de Operación.

**8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los bienes y/o servicios del programa (padrón de beneficiarios) que:**

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo estatal.
- b) Incluya el bien y/o servicio otorgado.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información de los beneficiarios cumple con todas las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

Las Instancias Ejecutoras o Instancias Auxiliares, según corresponda, deberán elaborar, administrar e integrar padrones de personas físicas, morales u organizaciones, así como de las acciones de mejora o apoyos entregados, apegándose a lo establecido por la Secretaría, la Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo y demás normatividad aplicable en la materia.

Acorde a la mecánica de operación de las modalidades, será obligación de las Instancias Ejecutoras y/o Instancias Auxiliares, la alimentación del Padrón de Beneficiarios de conformidad a los lineamientos emitidos por la Secretaría.

La Secretaría de Desarrollo Social cuenta con un padrón de beneficiarios, con respecto al programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios en su Componente C01-estufas ahorradoras de leña entregadas. Este se integra por las características señaladas en las ROP,

La selección de Beneficiarios se realizará de acuerdo con los siguientes criterios de prioridad:

- I. Solicitantes de menores ingresos económicos (2 salarios mínimos y menos).
- II. Quienes habiten en localidades rurales ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria.
- III. Quienes habiten en zonas urbanas consideradas de Atención Prioritaria.
- IV. Quienes habiten en zonas declaradas de riesgo natural por la autoridad federal o estatal, con una residencia en dicha zona de cuando menos dos años.
- V. Solicitantes de la localidad que presenten condiciones de discapacidad o que tengan algún Dependiente Económico con esta condición, al igual que los hogares con niños de hasta 14 años y los adultos mayores de 60 años.
- VI. En cualquier ejercicio fiscal se atenderá, sujeto a la disponibilidad presupuestal, a las localidades o a los solicitantes calificados que aparezcan en las listas de espera del Programa.

Ningún solicitante podrá ser excluido de los beneficios del Programa debido a su sexo, origen étnico, creencias religiosas, filiación política o cualquier otra causa que implique discriminación.

## REQUISITOS

El o los solicitantes deberán cumplir con los siguientes requisitos para ser Beneficiarios:

I. Acudir ante la Secretaría o a la Instancia Ejecutora y solicitar el apoyo para la modalidad que requiera.

II. Para las familias solicitantes deberán presentar:

a. Copia de identificación oficial de la jefa o jefe de familia (Credencial de Elector y CURP);

b. Cartilla de Servicio Militar Nacional, en los casos correspondientes;

c. Acta de nacimiento;

d. En caso que no cuente con ninguna identificación deberá presentar Información testimonial o constancia de la autoridad local que certifique su identidad;

e. Comprobante de domicilio, y

f. Acta de Matrimonio, en los casos correspondientes.

III. Para el Comité Comunitario, presentar los siguientes documentos:

a. Identificación oficial con fotografía del representa legal del comité;

b. Acta constitutiva del comité, y

c. Comprobante del domicilio del comité o del presidente del mismo.

IV. En consideración a la vertiente del programa que así lo requiera, se deberán de proporcionar los datos personales y familiares a través la Cédula de Investigación Socioeconómica (CIS) y firmar la misma bajo protesta de decir verdad.

V. En consideración a la vertiente del programa que así lo requiera, acreditar la propiedad o posesión legal del terreno o en su caso, la tenencia legítima en donde se pretenda realizar el proyecto.

VI. En el caso de que los Beneficiarios sean toda la localidad, la solicitud del apoyo para la modalidad que requiera será dirigida a la Secretaría por parte del Comité Comunitario.

VII. Suscribir con la Secretaría el Acta o minuta de acuerdos de Aceptación para la realización del Proyecto.

La Secretaría informará al Solicitante, en el momento de recibir la solicitud, cuál es la documentación faltante, y deberá indicarle la fecha límite para subsanar dicha omisión.

El catálogo de localidades a cubrir con el Programa deberá actualizarse conforme a los resultados de los Censos de Población y Vivienda y Conteos que realice el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en la periodicidad que éstos se encuentren disponibles.

- 9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.**

**Respuesta:**

El programa si recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios

Como se menciona en la pregunta anterior, La Secretaría de Desarrollo Social cuenta con un padrón de beneficiarios, con respecto al programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios en su Componente C01-estufas ahorradoras de leña entregadas. Este se integra por las características señaladas en las ROP,

La selección de Beneficiarios se realizará de acuerdo con los siguientes criterios de prioridad:

- I. Solicitantes de menores ingresos económicos (2 salarios mínimos y menos).
- II. Quienes habiten en localidades rurales ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria.
- III. Quienes habiten en zonas urbanas consideradas de Atención Prioritaria.
- IV. Quienes habiten en zonas declaradas de riesgo natural por la autoridad federal o estatal, con una residencia en dicha zona de cuando menos dos años.

V. Solicitantes de la localidad que presenten condiciones de discapacidad o que tengan algún Dependiente Económico con esta condición, al igual que los hogares con niños de hasta 14 años y los adultos mayores de 60 años.

VI. En cualquier ejercicio fiscal se atenderá, sujeto a la disponibilidad presupuestal, a las localidades o a los solicitantes calificados que aparezcan en las listas de espera del Programa.

Ningún solicitante podrá ser excluido de los beneficios del Programa debido a su sexo, origen étnico, creencias religiosas, filiación política o cualquier otra causa que implique discriminación.

**D. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS**

**10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?**

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.</li> </ul> |

**Justificación:**

Dentro de la MIR del programa presupuestario E144- Servicios Comunitarios, si es posible identificar el resumen narrativo del Fin, Propósito, Componentes y Actividades, como se presenta a continuación.

| Nivel             | Resumen Narrativo   |
|-------------------|---|
| Fin               | F - Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación mediante la atención de las necesidades más apremiantes.                              |
| Propósito         | P - Las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperan su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida.  |
| <b>Componente</b> | <b>C01 - Estufas ahorradoras de leña entregadas</b>   |
| Actividad         | C01.A01 - Recepcionar las solicitudes entregadas por los habitantes de las localidades.   |
| Actividad         | C01.A02 - Supervisar la entrega e instalación de las estufas a los beneficiarios  |
| <b>Componente</b> | <b>C02 - Audiencias públicas realizadas</b>   |
| Actividad         | C02.A01 - Coordinación y logística interinstitucional con las dependencias de gobierno que atienden las demandas ciudadanas   |
| <b>Componente</b> | <b>C03 - Caravana Juntos por Más y Mejores Oportunidades realizada.</b>   |
| Actividad         | C03.A01 - Coordinación y logística interinstitucional con las dependencias de gobierno participantes que otorgarán servicios en la caravana.  |
| <b>Componente</b> | <b>C04 - Comités Comunitarios Creados para fomentar la participación de la población en obras y acciones de desarrollo social.</b>  |
| Actividad         | C04.A01 - Creación de comités comunitarios para el desarrollo social con base en el fomento de la planeación participativa.   |
| <b>Componente</b> | <b>C05 - Acuerdos de coordinación con el sector educativo concertados.</b>  |
| Actividad         | C05.A01 - Acordar y realizar con el sector educativo la celebración de acuerdos de cooperación, acompañamiento y herramientas para la aplicación de los programas propuestos o establecidos               |
| <b>Componente</b> | <b>C06 - Apoyo asistencial otorgado de forma directa y/o en especie a ciudadanos de escasos recursos del Estado de Quintana Roo, canalización de sus demandas, así como apoyos a asociaciones civiles</b> |
| Actividad         | C06.A01 - Atención directa o en especie de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles.  |
| Actividad         | C06.A02 - Canalización a las dependencias o entidades competentes del Estado de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles.                         |
| Actividad         | C06.A03 - Seguimiento de la canalización o ejecución de las demandas y gestiones de la ciudadanía o asociaciones civiles.   |

**De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados**

**11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:**

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

El programa si cuenta con las Fichas Técnicas de los indicadores del programa que tiene la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

En las siguientes tablas se presentan cada uno de los indicadores del programa presupuestario E144- Servicios comunitarios, que contempla cada una la información anterior.

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>   |   |
|--|---|
| <b>Fin 1.</b> - Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación mediante la atención de las necesidades más apremiantes. |   |
| <b>Nombre del indicador</b>  | PED2111 - Porcentaje de población en situación de pobreza.  |
| <b>Definición</b>  | Determinar los niveles de disminución de la pobreza a través del número de acciones realizadas para mejorar la calidad de vida de las personas en condiciones de vulnerabilidad.                            |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Número de habitantes en situación de pobreza / Total de población de pobreza) x 100  |
| <b>Unidad de medida</b>  | 599 – Porcentaje  |
| <b>Frecuencia de Medición</b>  | ANUAL   |
| <b>Meta del indicador</b>  | 28.40%  |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2014  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>  | DESCENDENTE   |
| <b>Medios de verificación</b>  | CONEVAL, Sistema de Control de Programas Sociales   |
| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>   |   |
| <b>Propósito.</b> - F.P - Las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperan su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida.             |   |
| <b>Nombre del indicador</b>  | 10O1IO1 - Localidades con grado de marginación alto y muy alto.   |
| <b>Definición</b>  | Registrar el avance de las acciones de servicios comunitarios que eleven las oportunidades de los habitantes de localidades prioritarias el acceso a los servicios institucionales del gobierno del estado. |
| <b>Método de cálculo</b>   | Servicios otorgados con relación a la demanda de servicios  |
| <b>Unidad de medida</b>  | 434 - Localidad   |
| <b>Frecuencia de Medición</b>  | ANUAL   |
| <b>Meta del indicador</b>  | 203 Localidades   |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2010  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>  | ASCENDENTE  |
| <b>Medios de verificación</b>  | Sistema de Control de Programas Sociales de la SEDES0.  |



| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>                            |  |
|---|--|
| <b>Componente 1. - F.P.C01 - Estufas ahorradoras de leña entregadas</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>   | SEDESOT4C1 - Porcentaje de familias beneficiadas con la instalación de estufa ecológica.   |
| <b>Definición</b>   | Familias beneficiadas con la instalación en su vivienda de una estufa ahorradora de leña.  |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Número de familias beneficiadas con la instalación de estufa ahorradora de leña en su vivienda respecto del total de familias incluidas en el programa de instalación de estufas ahorradoras de leña) X 100 |
| <b>Unidad de medida</b>   | 333 - Familia atendida   |
| <b>Frecuencia de Medición</b>   | TRIMESTRAL   |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100%   |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>           | ASCENDENTE   |
| <b>Medios de verificación</b>   | Página oficial de la SEDESOS   |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>  |  |
|---|--|
| <b>Actividad 1. - F.P.C01.A01 - Recepcionar las solicitudes entregadas por los habitantes de las localidades.</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>   | SEDESOT4C1A1 - Porcentaje de familias solicitantes   |
| <b>Definición</b>   | Especifica los resultados del análisis efectuado, identificando las familias participantes de las localidades que han sido calificadas aprobatoriamente. |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Número de familias solicitantes /Número de familias interesadas en las localidades incluidas en el programa.) X 100                                     |
| <b>Unidad de medida</b>   | 332 - Familia  |
| <b>Frecuencia de Medición</b>   | TRIMESTRAL   |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100%   |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>   | ASCENDENTE   |
| <b>Medios de verificación</b>   | Página oficial de la SEDESOS   |
|   |  |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>   |  |
|--|--|
| <b>Actividad 2. F.P.C01.A02 - Supervisar la entrega e instalación de las estufas a los beneficiarios</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>  | SEDESOT4C1A2 - Porcentaje de familias beneficiadas con estufas entregadas e instaladas.  |
| <b>Definición</b>  | Especifica el número de estufas que se han instalado en las viviendas seleccionadas.   |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Número de familias con estufas entregadas e instaladas / número de familias incluidas en el programa de estufas a instalar) X 100 |
| <b>Unidad de medida</b>  | 333 - Familia atendida   |
| <b>Frecuencia de Medición</b>  | TRIMESTRAL   |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100%   |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>  | ASCENDENTE   |
| <b>Medios de verificación</b>  | Página oficial de la SEDESOS   |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>                                     |   |
|--|---|
| <b>Componente 2. - F.P.C02 - Audiencias públicas realizadas</b>                  |   |
| <b>Nombre del indicador</b>  | SEDESOT4C2 - Porcentaje de personas atendidas en las Audiencias Realizadas  |
| <b>Definición</b>  | Registrar el avance de las acciones de servicios comunitarios que presten las distintas dependencias estatales, federales y municipales mediante las audiencias públicas. |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Número personas atendidas en las Audiencias Realizadas respecto al Total de asistentes en las audiencias programadas) X 100  |
| <b>Unidad de medida</b>  | 863 - Audiencias  |
| <b>Frecuencia de Medición</b>  | TRIMESTRAL  |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100%  |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal)</b> | ASCENDENTE  |
| <b>Medios de verificación</b>  | Página oficial de la SEDESOS  |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>  |   |
|---|---|
| <b>Actividad 1.</b> - F.P.C02.A01 - Coordinación y logística interinstitucional con las dependencias de gobierno que atienden las demandas ciudadanas |   |
| <b>Nombre del indicador</b>   | SEDESOT4C2A1 - Porcentaje de demandas ciudadanas atendidas  |
| <b>Definición</b>   | Registra el número de demandas ciudadanas atendidas   |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Número de demandas ciudadanas atendidas respecto del número de demandas proyectadas a atender) X 100 |
| <b>Unidad de medida</b>   | 209 - Demanda   |
| <b>Frecuencia de Medición</b>   | TRIMESTRAL  |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100%  |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>   | ASCENDENTE  |
| <b>Medios de verificación</b>   | Página oficial de la SEDES0   |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>  |   |
|---|---|
| <b>Componente 3.</b> - F.P.C03 - Caravana Juntos por Más y Mejores Oportunidades realizada. |   |
| <b>Nombre del indicador</b>   | SEDESOT4C3 - Porcentaje de personas que asisten a las Caravanas Realizadas  |
| <b>Definición</b>   | Registrar el Número de personas que asisten a las Caravanas Realizadas  |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Número de asistentes a las caravanas realizadas respecto al total de asistentes programados a asistir a las caravanas) X 100 |
| <b>Unidad de medida</b>   | 538 - Persona (s)   |
| <b>Frecuencia de Medición</b>   | TRIMESTRAL  |
| <b>Meta del indicador</b>   | 84.167%   |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>                               | ASCENDENTE  |
| <b>Medios de verificación</b>   | Página oficial de la SEDES0   |

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR  |  |
|--|--|
| <b>Actividad 1.</b> - F.P.C03.A01 - Coordinación y logística interinstitucional con las dependencias de gobierno participantes que otorgarán servicios en la caravana. |  |
| <b>Nombre del indicador</b>  | SEDESOT4C3A1 - Porcentaje de acciones realizadas con las caravanas   |
| <b>Definición</b>  | Registra el número de acciones atendidas por las dependencias de gobierno que asisten a prestar sus servicios con las caravanas.                                       |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Número de acciones realizadas con las caravanas por dependencias de gobierno comprometidas a participar respecto del número de acciones programadas a realizar) X 100 |
| <b>Unidad de medida</b>  | 12 - Acción Realizada  |
| <b>Frecuencia de Medición</b>  | TRIMESTRAL   |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100%   |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>  | ASCENDENTE   |
| <b>Medios de verificación</b>  | Página oficial de la SEDESOS   |

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR  |   |
|--|---|
| <b>Componente 4.</b> - F.P.C04 - Comités Comunitarios Creados para fomentar la participación de la población en obras y acciones de desarrollo social. |   |
| <b>Nombre del indicador</b>  | SEDESOT4C4 - Porcentaje de localidades beneficiadas   |
| <b>Definición</b>  | Número de localidades beneficiadas con la integración de los comités comunitario  |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Número de localidades beneficiadas en relación al total de localidades programadas para la integración de comités) X 100 |
| <b>Unidad de medida</b>  | 434 - Localidad   |
| <b>Frecuencia de Medición</b>  | TRIMESTRAL  |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100%  |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>  | ASCENDENTE  |
| <b>Medios de verificación</b>  | Página oficial de la SEDESOS  |

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR   |   |
|---|---|
| <b>Actividad 1.</b> - F.P.C04.A01 - Creación de comités comunitarios para el desarrollo social con base en el fomento de la planeación participativa. |   |
| <b>Nombre del indicador</b>   | SEDESOT4C4A1 - Porcentaje de comités integrados.  |
| <b>Definición</b>   | Organización de comités comunitarios únicos en localidades rurales para su colaboración en los procesos de planeación participativa, gestión de necesidades comunitarias, supervisión y control de obra pública (Contraloría Social). |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Número de comités integrados en relación al número de comités programados para organizar en las localidades participantes) X 100   |
| <b>Unidad de medida</b>   | 160 - Comité  |
| <b>Frecuencia de Medición</b>   | TRIMESTRAL  |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100%  |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>   | ASCENDENTE  |
| <b>Medios de verificación</b>   | Página oficial de la SEDESOT  |

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR  |   |
|--|---|
| <b>Componente 5.</b> - F.P.C05 - Acuerdos de coordinación con el sector educativo concertados. |   |
| <b>Nombre del indicador</b>  | SEDESOT4C5 - Porcentaje de localidades beneficiadas   |
| <b>Definición</b>  | Se realizan acuerdos de coordinación con el sector educativo para apoyar al servicio comunitario en localidades de zonas de pobreza en la entidad |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Número de Localidades beneficiadas en relación a las localidades programadas incluidas en los acuerdos firmados) X 100                           |
| <b>Unidad de medida</b>  | 434 - Localidad   |
| <b>Frecuencia de Medición</b>  | TRIMESTRAL  |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100%  |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>                                  | ASCENDENTE  |
| <b>Medios de verificación</b>  | Página oficial de la SEDESOT  |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>  |   |
|---|---|
| <b>Actividad 1.</b> - F.P.C05.A01 - Acordar y realizar con el sector educativo la celebración de acuerdos de cooperación, acompañamiento y herramientas para la aplicación de los programas propuestos o establecidos |   |
| <b>Nombre del indicador</b>   | SEDESOT4C5A1 - Porcentaje de acuerdos realizados con el sector educativo para acciones al servicio comunitario  |
| <b>Definición</b>   | Expresa los acuerdos alcanzados para promover la participación del sector educativo para realizar servicio profesional, desarrollo de programas , proyectos y actividades sociales en las comunidades con mayores carencias |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Cantidad de acuerdos realizados en relación a los acuerdos proyectados a alcanzar en las reuniones programadas) X 100  |
| <b>Unidad de medida</b>   | 34 - Acuerdo  |
| <b>Frecuencia de Medición</b>   | TRIMESTRAL  |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100%  |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>   | ASCENDENTE  |
| <b>Medios de verificación</b>   | Página oficial de la SEDES0   |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>  |   |
|---|---|
| <b>Componente 6.</b> - F.P.C06 - Apoyo asistencial otorgado de forma directa y/o en especie a ciudadanos de escasos recursos del Estado de Quintana Roo, canalización de sus demandas, así como apoyos a asociaciones civiles |   |
| <b>Nombre del indicador</b>   | SEDESOT4C6 - Porcentaje de personas beneficiadas.   |
| <b>Definición</b>   | Número de personas beneficiadas con los apoyos asistenciales otorgados directos o en especie.   |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Número de personas beneficiadas con los apoyos asistenciales otorgados directos o en especie/Número de demandas de apoyos asistenciales recibidas)*100 |
| <b>Unidad de medida</b>   | 543 - Persona Atendida  |
| <b>Frecuencia de Medición</b>   | TRIMESTRAL  |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100%  |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>   | ASCENDENTE  |
| <b>Medios de verificación</b>   | Página oficial de la SEDES0   |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>   |   |
|--|---|
| <b>Actividad 1.</b> - F.P.C06.A01 - Atención directa o en especie de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles. |   |
| <b>Nombre del indicador</b>  | SEDESOT4C6A1 - Porcentaje de apoyos entregados.   |
| <b>Definición</b>  | Especifica el número de apoyos asistenciales atendidos.                                   |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Número de apoyos asistenciales entregados/Número de solicitudes de apoyos recibidas)*100 |
| <b>Unidad de medida</b>  | 73 - Apoyo  |
| <b>Frecuencia de Medición</b>  | TRIMESTRAL  |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100%  |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>  | ASCENDENTE  |
| <b>Medios de verificación</b>  | Página oficial de la SEDESO   |
|  |   |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>  |  |
|---|--|
| <b>Actividad 2.</b> - F.P.C06.A02 - Canalización a las dependencias o entidades competentes del Estado de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles. |  |
| <b>Nombre del indicador</b>   | SEDESOT4C6A2 - Porcentaje de solicitudes canalizadas.  |
| <b>Definición</b>   | Especifica el número de solicitudes de apoyo canalizadas a las dependencias o entidades del Estado para su atención. |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Número de solicitudes canalizadas para atención / número de solicitudes recibidas de la ciudadanía)*100             |
| <b>Unidad de medida</b>   | 815 - Solicitud(es) Atendida(s)  |
| <b>Frecuencia de Medición</b>   | TRIMESTRAL   |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100%   |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal)</b>  | ASCENDENTE   |
| <b>Medios de verificación</b>   | Página oficial de la SEDESO  |

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR   |  |
|---|--|
| <b>Actividad 3.</b> - F.P.C06.A03 - Seguimiento de la canalización o ejecución de las demandas y gestiones de la ciudadanía o asociaciones civiles. |  |
| <b>Nombre del indicador</b>   | SEDESOT4C6A3 - Porcentaje de respuestas a las demandas y gestiones canalizadas y atendidas.                            |
| <b>Definición</b>   | Registra el número de demandas y gestiones atendidas por las instancias a las que se canalizaron.                      |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Número de demandas y gestiones atendidas/número de demandas y gestiones canalizadas a las instancias competentes)*100 |
| <b>Unidad de medida</b>   | 209 - Demanda  |
| <b>Frecuencia de Medición</b>   | TRIMESTRAL   |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100%   |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal)</b>  | ASCENDENTE   |
| <b>Medios de verificación</b>   | Página oficial de la SEDESO  |

La Matriz del Programa Presupuestario E144 “Servicios Comunitarios” de la Secretaría del Desarrollo Social para el ejercicio 2019, se integra por un objetivo a Nivel FIN, un objetivo a Nivel Propósito, seis objetivos a Nivel Componente y nueve objetivos a Nivel Actividad. Todos los objetivos de la Matriz cuentan con un reporte de Indicadores que se generan en el Sistema Estatal de Integración del Programa Operativo Anual (SIPPRES),

En el anexo 1 “Indicadores”, se muestran los 17 indicadores, clasificados por nivel de la Matriz del Programa Presupuestario E144 “Servicios Comunitarios” de la Secretaría del Desarrollo Social y un análisis bajo los criterios de desempeño de indicadores, emitido por el CONEVAL.

Se hace mención que en la MIR los medio de verificación plasmados en la misma para los componentes y las actividades es “Página oficial de la SEDESO”, se hace la observación que este medio no es suficiente, ya que los medios de verificación deben ser



**documentos oficiales** (en la MIR, como medio de verificación, se debe definir el nombre oficial del documento, evidencia de los componentes y actividades ) de carácter público y fácil acceso a la población en general, así como presentar la documentación de evidencias de las componentes y las actividades

**12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:**

- a) **Cuentan con unidad de medida.**
- b) **Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.**
- c) **Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.**

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

A continuación se relacionan las unidades de medida de los indicadores hasta el nivel de componentes, haciendo mención que todos los indicadores a nivel de actividad cuentan con sus respectivas unidades de medida:

| Nivel        | Unidad de Medida del Indicador | Unidad de Medida de las Variables |
|--------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Fin          | Demanda                        | Demanda                           |
| Propósito    | Localidad                      | Localidad                         |
| Componente 1 | Familia atendida               | Familia atendida                  |
| Componente 2 | Audiencias                     | Persona                           |
| Componente 3 | Persona                        | Persona                           |
| Componente 4 | Localidad                      | Localidad                         |
| Componente 5 | Localidad                      | Localidad                         |
| Componente 6 | Persona atendida               | Persona                           |

Como se explica en la pregunta previa, la Secretaría de Desarrollo Social elabora Fichas Técnicas que hace parte del anteproyecto de presupuesto, dentro del apartado de determinación de metas se establece el comportamiento del indicador, su factibilidad, la línea base, tipo de valor, y las metas anuales.

En el anexo 2 “Metas del Programa”, se presenta un análisis a detalle sobre el cumplimiento de cada una de las características de las metas, así como una justificación y en su caso una propuesta de mejora.

**E. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES**

**13. ¿Con cuáles programas estatales en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?**

**Respuesta:**

Los programas complementarios son:

|      | <b>Programa presupuestario</b>      |
|------|-------------------------------------|
| E142 | Infraestructura Social Básica.      |
| E143 | Apoyo a las Actividades Productivas |
| E144 | Servicios Comunitarios              |
| E145 | Igualdad de Oportunidades           |
| M004 | Gestión y Apoyo Institucional       |

Dentro del anexo 3 “Complementariedad y coincidencias entre programas estatales y/o acciones en otros niveles de gobierno”, se presentan las coincidencias y complementariedades, identificadas entre la finalidad del sedeso y otros programas de gobierno.

#### IV. Planeación y Orientación a Resultados

##### A. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan estratégico tiene todas las características establecidas.</li> </ul> |

##### **Justificación:**

La Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo (SEDESO), cuenta con un Plan Sectorial de Atención a la Pobreza alineado al Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo 2016-2022, en su eje 4 - Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad, así mismo alineado al Plan Nacional de desarrollo.

En la introducción del documento: Plan Sectorial de Atención a la Pobreza, se contempla el fin de los programas contemplado en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo 2016-2022, que es mejorar las condiciones sociales de quienes más lo necesitan para que vivan digna y saludable, que reciban todos los servicios y trabajen en un estado creciente en pleno ejercicio de su libertad personal en un entorno de convivencia humana.

Así mismo En el numeral X-Apartado Estratégico, Tema 4 del Plan Sectorial de Atención a la Pobreza, indica los objetivos, estrategias y líneas de acción **del Programa Presupuestario E144-Servicios Comunitarios**

### **Objetivo**

Atender las necesidades comunitarias con mayor carencia para la recuperación de su entorno y bienestar de las familias.

### **Estrategia**

Impulsar acciones de carácter comunitario que mejoren la calidad de vida de las familias que habitan en ellas.

### **Líneas de Acción**

- 1.- Realizar caravanas de servicios integrales en las zonas de mayor marginación y pobreza.
- 2.- Crear comités comunitarios para el desarrollo social con base en el fomento de la planeación participativa.
- 3.- Fortalecer, en coordinación con el sector educativo, el servicio comunitario por parte de estudiantes en las zonas de alta marginación y pobreza.
- 4.- Operar, en coordinación con los gobiernos federales y municipales, un programa para la instalación de estufas ahorradoras de leña en viviendas ubicadas en las zonas marginadas.

Estos objetivos, estrategias y líneas de acción se plasman en la Matriz del Programa Presupuestario **E144-Servicios Comunitarios** de la Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo (SEDESO) para el ejercicio 2019. Esta matriz y sus indicadores es resultado de la planeación del instituto y otros organismos gubernamentales que se integra en un Sistema Estatal de Integración del Programa Operativo Anual (SIPPRES), donde se da seguimiento al avance de las metas y resultados a mediano y largo plazo de cada nivel de objetivo y sus indicadores.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

La Secretaría Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo (SEDESO) cuenta con un programa anual de trabajo 2019, elaborado con los lineamientos de la instancia normativa de la sedeso.

La Secretaría Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo (SEDESO) elabora un anteproyecto de presupuesto de manera anual. Como se explica en la pregunta 14, uno de sus formatos programáticos es el Programa Operativo Anual (POA). Dentro del POA se identifica la misión del Instituto, su visión, la alineación a la política establecida en el PED, eje, objetivos, estrategias, las líneas de acción a corto y mediano plazo.

Las líneas de acción se vinculan a los diferentes niveles de la MIR **E144-Servicios Comunitarios** de la Secretaría Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo (SEDESO) para el ejercicio 2019, en correspondencia con un indicador y en consecuencia al establecimiento de metas, como se muestra en la pregunta 12

**B. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN**

**16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:**

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

**Respuesta: NO**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 1     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

La Secretaría Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo (SEDESQ) ha sido sujeto evaluaciones externas, al programa de infraestructura indígena (2016), al programa de infraestructura indígena (2017), al Programa para Mejoramiento de la Producción Indígena (2017), Las evaluaciones se pueden consultar en la página <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/evaluaciones.php> . Sin embargo no se han efectuado evaluaciones al Programa Presupuestario **E144-Servicios Comunitarios**.

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Respuesta: NO

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 1     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Más del 0 y hasta el 49% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.</li> </ul> |

**Justificación:**

A través del sitio: <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/aspectos.php> Se encuentran los aspectos susceptibles de mejora de evaluaciones anteriores.

Con respecto a La Secretaría Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo (SEDESO) en el Programa Presupuestario **E144-Servicios Comunitarios**, no se ha presentado un trabajo para el seguimiento a aspectos susceptibles debido a que no se han efectuado evaluaciones a dicho programa, como se plasma en al cuestionamiento 16 anterior, por lo que se considera que no se han considerado para mejorar la gestión del programa.

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo*, se han logrado los resultados establecidos?

**Respuesta:**

A través del sitio: <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/aspectos.php> Se encuentran los aspectos susceptibles de mejora de evaluaciones anteriores.

Con respecto a La Secretaría Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo (SEDESO) en el Programa Presupuestario **E144-Servicios Comunitarios**, no se ha presentado un

trabajo para el seguimiento a aspectos susceptibles debido a que no se han efectuado evaluaciones a dicho programa, como se plasma en el cuestionamiento 16 anterior, por lo que se considera que no se han considerado para mejorar la gestión del programa.

**19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?**

**Respuesta:**

A través del sitio: <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/aspectos.php>

Se encuentran los aspectos susceptibles de mejora de evaluaciones anteriores que han sido atendidas e implementado las recomendaciones.

Con respecto a La Secretaría Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo (SEDESO) en el Programa Presupuestario **E144-Servicios Comunitarios**, no se han efectuado evaluaciones, por lo que no existen recomendaciones a atender, debido a que no se han efectuado evaluaciones a dicho programa, como se plasma en el cuestionamiento 16 anterior.

**20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?**

**Respuesta:**

A través del sitio: <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/aspectos.php>

Se encuentran los aspectos susceptibles de mejora de evaluaciones anteriores que han sido atendidas e implementado las recomendaciones.

Con respecto a La Secretaría Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo (SEDESO) en el Programa Presupuestario **E144-Servicios Comunitarios**, no se han efectuado evaluaciones, por lo que no existen recomendaciones a atender, debido a que no se han efectuado evaluaciones a dicho programa, como se plasma en el cuestionamiento 16 anterior.



**C. DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN**

**21. El Programa recolecta información acerca de:**

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.
- b) Los bienes y/o servicios otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.</li> </ul> |

**Justificación:**

Como se menciona en la pregunta ocho, Las Instancias Ejecutoras o Instancias Auxiliares, según corresponda, deberán elaborar, administrar e integrar padrones de personas físicas, morales u organizaciones, así como de las acciones de mejora o apoyos entregados, apegándose a lo establecido por la Secretaría, la Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo y demás normatividad aplicable en la materia.

Acorde a la mecánica de operación de las modalidades, será obligación de las Instancias Ejecutoras y/o Instancias Auxiliares, la alimentación del Padrón de Beneficiarios de conformidad a los lineamientos emitidos por la Secretaría.

La Secretaría de Desarrollo Social cuenta con un padrón de beneficiarios, con respecto al programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios en su Componente C01-

estufas ahorradoras de leña entregadas. Este se integra por las características señaladas en las ROP,

La selección de Beneficiarios se realizará de acuerdo con los siguientes criterios de prioridad:

- I. Solicitantes de menores ingresos económicos (2 salarios mínimos y menos).
- II. Quienes habiten en localidades rurales ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria.
- III. Quienes habiten en zonas urbanas consideradas de Atención Prioritaria.
- IV. Quienes habiten en zonas declaradas de riesgo natural por la autoridad federal o estatal, con una residencia en dicha zona de cuando menos dos años.
- V. Solicitantes de la localidad que presenten condiciones de discapacidad o que tengan algún Dependiente Económico con esta condición, al igual que los hogares con niños de hasta 14 años y los adultos mayores de 60 años.
- VI. En cualquier ejercicio fiscal se atenderá, sujeto a la disponibilidad presupuestal, a las localidades o a los solicitantes calificados que aparezcan en las listas de espera del Programa.

Ningún solicitante podrá ser excluido de los beneficios del Programa debido a su sexo, origen étnico, creencias religiosas, filiación política o cualquier otra causa que implique discriminación.

## **REQUISITOS**

El o los solicitantes deberán cumplir con los siguientes requisitos para ser Beneficiarios:

- I. Acudir ante la Secretaría o a la Instancia Ejecutora y solicitar el apoyo para la modalidad que requiera.
- II. Para las familias solicitantes deberán presentar:
  - a. Copia de identificación oficial de la jefa o jefe de familia (Credencial de Elector y CURP);

- b. Cartilla de Servicio Militar Nacional, en los casos correspondientes;
  - c. Acta de nacimiento;
  - d. En caso que no cuente con ninguna identificación deberá presentar Información testimonial o constancia de la autoridad local que certifique su identidad;
  - e. Comprobante de domicilio, y
  - f. Acta de Matrimonio, en los casos correspondientes.
- III. Para el Comité Comunitario, presentar los siguientes documentos:
- a. Identificación oficial con fotografía del representa legal del comité;
  - b. Acta constitutiva del comité, y
  - c. Comprobante del domicilio del comité o del presidente del mismo.
- IV. En consideración a la vertiente del programa que así lo requiera, se deberán de proporcionar los datos personales y familiares a través la Cédula de Investigación Socioeconómica (CIS) y firmar la misma bajo protesta de decir verdad.
- V. En consideración a la vertiente del programa que así lo requiera, acreditar la propiedad o posesión legal del terreno o en su caso, la tenencia legítima en donde se pretenda realizar el proyecto.
- VI. En el caso de que los Beneficiarios sean toda la localidad, la solicitud del apoyo para la modalidad que requiera será dirigida a la Secretaría por parte del Comité Comunitario.
- VII. Suscribir con la Secretaría el Acta o minuta de acuerdos de Aceptación para la realización del Proyecto.

La Secretaría informará al Solicitante, en el momento de recibir la solicitud, cuál es la documentación faltante, y deberá indicarle la fecha límite para subsanar dicha omisión.

El catálogo de localidades a cubrir con el Programa deberá actualizarse conforme a los resultados de los Censos de Población y Vivienda y Conteos que realice el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en la periodicidad que éstos se encuentren disponibles.

Dentro de las preguntas ocho y nueve se explica que la sedeso cuenta con un padrón de beneficiarios el cual se aliena a lo establecido en los lineamientos para la integración del padrón de beneficiarios, emitido en las reglas de operación. En este se integran datos que permiten medir las condiciones socioeconómicas de los beneficiarios, adicionalmente, durante las jornadas de inducción los operadores recaban información de la población objetivo, es decir, son características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, lo que permite la comparación con la población beneficiaria.

**22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:**

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

Se realiza un trabajo transversal con otras dependencias así como con las demás áreas de la Secretaría; para detectar las necesidades que se tienen en las demás comunidades, se obtiene la información a través de solicitudes y:

- Estrategia del Programa Estatal de Desarrollo de “300 Pueblos”, el cual consiste en proveer de mejor infraestructura urbana en las comunidades que menos tienen. Cada año la Secretaría de Obra Pública envía a las dependencias la lista de 50 localidades a atender en el ejercicio fiscal;

- Tomando como referencia las 50 localidades de la estrategia “300 Pueblos”, la selección de localidades para realizar los levantamientos se definen con base al origen de los recursos para la ejecución del programa. Cuando el recurso es Estatal se incluyen todas las localidades potenciales de acuerdo a las Reglas de Operación del Programa “Cambiemos Juntos tu Comunidad”. Si los recursos provienen del Fondo de Infraestructura Social para las Entidades Federativas (FISE), se hace un cruce con las localidades seleccionadas en los lineamientos del Fondo definidas como Zonas de Atención Prioritaria (ZAP).
  
- Solicitudes recibidas a través del Programa “Caravanas de Desarrollo Social”. Se realizan más de 15 caravanas cada año, donde se llevan servicios a diferentes localidades estratégicas por municipio donde asisten localidades aledañas a recibir diferentes tipos de servicios y se hacen entrega de solicitudes por parte de los habitantes de las comunidades. Dichas solicitudes se concentran para ser contempladas ya sea por ampliación de presupuesto o para futuro ejercicio fiscal.
  
- Las solicitudes recibidas directamente en la Secretaría, se concentran para ser contempladas en caso de ampliación de recursos dentro del ejercicio fiscal o para siguientes ejercicios.

## V. Cobertura y Focalización

### A. ANÁLISIS DE COBERTURA

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:
- a) Incluye la definición de la población o área de enfoque objetivo.
  - b) Especifica metas de cobertura anual.
  - c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
  - d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.</li> </ul> |

#### **Justificación:**

Dentro de las ROP del programa es posible identificar la estrategia de cobertura. En estas se define:

#### **POBLACIÓN OBJETIVO**

El presente programa estará dirigido a los habitantes y familias que vivan en las localidades rurales o en áreas o zonas urbanas del Estado de Quintana Roo, especialmente establecidas en las Zonas de Atención Prioritaria.

Para poder participar en este Programa y ser elegibles como Beneficiarios, el Comité de Vecinos, el Comité Comunitario, jefas y jefes de familia o productores, según corresponda, deberán cumplir con lo siguiente:

- I. Residir en una localidad de marginación, siendo de mayor prioridad las ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria.
- II. Corresponder a alguno de los tipos de apoyo señalados en las presentes Reglas de Operación.

## COBERTURA

El Programa operará en 373 localidades del medio rural de Quintana Roo, con población de 50 a 2,499 habitantes y en 21 comunidades urbanas que presenten 296 AGB'S con medio, alto y muy alto nivel de marginación, lo que implicará ser un factor para el desarrollo de la localidad base y 21 zonas urbanas de atención prioritaria en el marco de la estrategia de Zonas de Atención Prioritaria, definidas de conformidad a la declaratoria emitida por el Gobierno del Estado a través de la Secretaría.

Podrá ampliarse la cobertura de atención a localidades no previstas en la Declaratoria de Zonas de Atención Prioritaria con aquellas que en el momento de solicitar el apoyo ante la Secretaría, registren una población mayor a 50 habitantes, justificando dicha condición mediante los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de censo poblacional o estudio comunitario, realizado por una institución oficial o académica y no estén contenidas en el catálogo inicial de las 325 localidades rurales o 24 zonas urbanas de atención prioritaria emitido por la Secretaría.

El catálogo de localidades a cubrir con el Programa deberá actualizarse conforme a los resultados de los Censos de Población y Vivienda y Conteos que realice el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en la periodicidad que éstos se encuentren disponibles.

Dentro del plan estratégico, es posible identificar las metas que se ha fijado el programa, las cuales se proyectan a mediano plazo, considerando que abarcan todo el periodo de gobierno en curso (2016 – 2022).

Finalmente, se identifica que existe congruencia entre el diseño del programa y la estrategia, en medida de que el árbol de problemas identifica de manera adecuada el problema, con relación a las Actividades y Componentes que se han planteado para la consecución del Propósito.

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

**Respuesta:**

El programa identifica de manera clara cuál es su población objetivo, esta queda plasmada dentro de sus ROP.

**POBLACIÓN OBJETIVO**

El presente programa estará dirigido a los habitantes y familias que vivan en las localidades rurales o en áreas o zonas urbanas del Estado de Quintana Roo, especialmente establecidas en las Zonas de Atención Prioritaria.

Para poder participar en este Programa y ser elegibles como Beneficiarios, el Comité de Vecinos, el Comité Comunitario, jefas y jefes de familia o productores, según corresponda, deberán cumplir con lo siguiente:

- I. Residir en una localidad de marginación, siendo de mayor prioridad las ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria.
- II. Corresponder a alguno de los tipos de apoyo señalados en las presentes Reglas de Operación.

**COBERTURA**

El Programa operará en 373 localidades del medio rural de Quintana Roo, con población de 50 a 2,499 habitantes y en 21 comunidades urbanas que presenten 296 AGB'S con medio, alto y muy alto nivel de marginación, lo que implicará ser un factor para el desarrollo de la localidad base y 21 zonas urbanas de atención prioritaria en el marco de la estrategia de Zonas de Atención Prioritaria, definidas de conformidad a la declaratoria emitida por el Gobierno del Estado a través de la Secretaría.



Podrá ampliarse la cobertura de atención a localidades no previstas en la Declaratoria de Zonas de Atención Prioritaria con aquellas que en el momento de solicitar el apoyo ante la Secretaría, registren una población mayor a 50 habitantes, justificando dicha condición mediante los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de censo poblacional o estudio comunitario, realizado por una institución oficial o académica y no estén contenidas en el catálogo inicial de las 325 localidades rurales o 24 zonas urbanas de atención prioritaria emitido por la Secretaría.

El catálogo de localidades a cubrir con el Programa deberá actualizarse conforme a los resultados de los Censos de Población y Vivienda y Conteos que realice el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en la periodicidad que éstos se encuentren disponibles.

**25. A partir de las definiciones de la población o área de enfoque potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?**

**Respuesta:**

Para el estado de Quintana Roo en 2019, la cobertura para el programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios, ejecutado por la Secretaría de Desarrollo Social se encuentra plasmado en los reportes de los indicadores en el documento SIPPRES 2019, como se muestra a continuación.

| Nivel   | Unidad de Medida del Indicador | Meta Programada | Unidad de Medida del Numerador | Unidad de Medida del Denominador |
|---|--------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Fin: Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación mediante la atención de las necesidades más apremiantes. | Porcentaje                     | 28.40%          | Beneficiarios<br>157,052       | Habitantes<br>553,000            |

|  |                  |           |                        |                        |
|--|------------------|-----------|------------------------|------------------------|
| Propósito: Las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperan su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida | Localidad        | 203       | Localidad 203          | Localidad 203          |
| Componente 1<br>Estufas ahorradoras de leña entregadas   | Familia atendida | 100.00%   | Familia atendida 2,499 | Familia atendida 2,499 |
| Componente 2<br>Audiencias Públicas Realizadas   | Audiencias       | 100.00%   | Persona 3,500          | Persona 3,500          |
| Componente 3<br>Caravana Juntos por Más y Mejores Oportunidades realizada  | Personas         | 84.167%   | Persona 18,180         | Persona 21,600         |
| Componente 4<br>Comités Comunitarios   | Localidad        | 100.00.0% | Localidad 38           | Localidad 38           |
| Componente 5<br>Acuerdos de Coordinación con Sector Educativo  | Localidad        | 100.00%   | Localidad 5            | Localidad 5            |
| Componente 6<br>Apoyo asistencial otorgado de forma directa  | Persona atendida | 100.00%   | Persona 2,365          | Persona 2,365          |

En el anexo 6 “Información de la Población Atendida”, se presentan los datos y el sesgo en la Población Atendida.

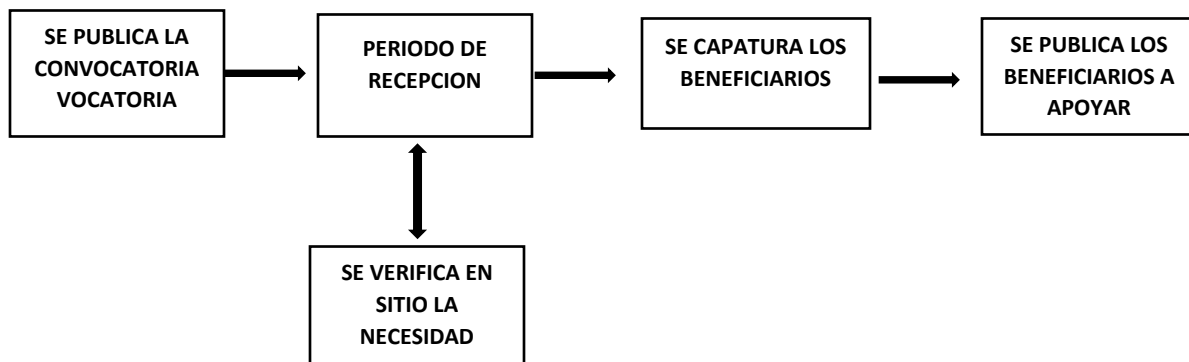
## VI. Operación

### A. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

**Respuesta:**

El procedimiento para llevar a cabo el padrón es a través de una Convocatoria, como se muestra en el siguiente Diagramas de Flujo.



En el anexo 7 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”, se presenta el diagrama de flujo.

***Solicitud de apoyos (para programas que otorguen apoyos/subsidios)***

27. **¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)**

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.<br>Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos. |

**Justificación:**

Como se explica en la pregunta 22, cuenta con diversos sistemas que permiten sistematizar la información de los beneficiarios.

Se realiza un trabajo transversal con otras dependencias así como con las demás áreas de la Secretaría; para detectar las necesidades que se tienen en las demás comunidades, se obtiene la información a través de solicitudes y:

- Estrategia del Programa Estatal de Desarrollo de “300 Pueblos”, el cual consiste en proveer de mejor infraestructura urbana en las comunidades que menos tienen. Cada año la Secretaría de Obra Pública envía a las dependencias la lista de 50 localidades a atender en el ejercicio fiscal;
- Tomando como referencia las 50 localidades de la estrategia “300 Pueblos”, la selección de localidades para realizar los levantamientos se definen con base al origen de los recursos para la ejecución del programa. Cuando el recurso es Estatal se incluyen todas las localidades potenciales de acuerdo a las Reglas de Operación del Programa “Cambiemos Juntos tu Comunidad”. Si los recursos provienen del Fondo de Infraestructura Social para las Entidades Federativas (FISE), se hace un cruce con las localidades seleccionadas en los lineamientos del Fondo definidas como Zonas de Atención Prioritaria (ZAP).

□ Solicitudes recibidas a través del Programa “Caravanas de Desarrollo Social”. Se realizan más de 15 caravanas cada año, donde se llevan servicios a diferentes localidades estratégicas por municipio donde asisten localidades aledañas a recibir diferentes tipos de servicios y se hacen entrega de solicitudes por parte de los habitantes de las comunidades. Dichas solicitudes se concentran para ser contempladas ya sea por ampliación de presupuesto o para futuro ejercicio fiscal.

□ Las solicitudes recibidas directamente en la Secretaría, se concentran para ser contempladas en caso de ampliación de recursos dentro del ejercicio fiscal o para siguientes ejercicios.

Como se explica en preguntas previas La Secretaría de Desarrollo Social cuenta con un padrón de beneficiarios, con respecto al programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios en su Componente C01-estufas ahorradoras de leña entregadas. Este se integra por las características señaladas en las ROP,

La selección de Beneficiarios se realizará de acuerdo con los siguientes criterios de prioridad:

- I. Solicitantes de menores ingresos económicos (2 salarios mínimos y menos).
- II. Quienes habiten en localidades rurales ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria.
- III. Quienes habiten en zonas urbanas consideradas de Atención Prioritaria.
- IV. Quienes habiten en zonas declaradas de riesgo natural por la autoridad federal o estatal, con una residencia en dicha zona de cuando menos dos años.
- V. Solicitantes de la localidad que presenten condiciones de discapacidad o que tengan algún Dependiente Económico con esta condición, al igual que los hogares con niños de hasta 14 años y los adultos mayores de 60 años.

VI. En cualquier ejercicio fiscal se atenderá, sujeto a la disponibilidad presupuestal, a las localidades o a los solicitantes calificados que aparezcan en las listas de espera del Programa.

Ningún solicitante podrá ser excluido de los beneficios del Programa debido a su sexo, origen étnico, creencias religiosas, filiación política o cualquier otra causa que implique discriminación.

- 28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:**
- a) Corresponden a las características de la población objetivo.**
  - b) Existen formatos definidos.**
  - c) Están disponibles para la población objetivo.**
  - d) Están apegados al documento normativo del programa.**

**Respuesta. SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.</li> <li>• Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.</li> </ul> |

**Justificación:**

Dentro de las ROP del programa se define claramente a la población objetivo

Se realiza un trabajo transversal con otras dependencias así como con las demás áreas de la Secretaría; para detectar las necesidades que se tienen en las demás comunidades, se obtiene la información a través de solicitudes y:

- Estrategia del Programa Estatal de Desarrollo de “300 Pueblos”, el cual consiste en proveer de mejor infraestructura urbana en las comunidades que menos tienen. Cada año la Secretaría de Obra Pública envía a las dependencias la lista de 50 localidades a atender en el ejercicio fiscal;
  
- Tomando como referencia las 50 localidades de la estrategia “300 Pueblos”, la selección de localidades para realizar los levantamientos se definen con base al origen de los recursos para la ejecución del programa. Cuando el recurso es Estatal se incluyen todas las localidades potenciales de acuerdo a las Reglas de Operación del Programa “Cambiemos Juntos tu Comunidad”. Si los recursos provienen del Fondo de Infraestructura Social para las Entidades Federativas (FISE), se hace un cruce con las localidades seleccionadas en los lineamientos del Fondo definidas como Zonas de Atención Prioritaria (ZAP).
  
- Solicitudes recibidas a través del Programa “**Caravanas de Desarrollo Social**”. Se realizan más de 15 caravanas cada año, donde se llevan servicios a diferentes localidades estratégicas por municipio donde asisten localidades aledañas a recibir diferentes tipos de servicios y se hacen entrega de solicitudes por parte de los habitantes de las comunidades. Dichas solicitudes se concentran para ser contempladas ya sea por ampliación de presupuesto o para futuro ejercicio fiscal.
  
- Las solicitudes recibidas directamente en la Secretaría, se concentran para ser contempladas en caso de ampliación de recursos dentro del ejercicio fiscal o para siguientes ejercicios.

**29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:**

- a) **Son consistentes con las características de la población objetivo.**
- b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras**
- c) **Están sistematizados.**
- d) **Están difundidos públicamente.**

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

Las características del procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo esta comprendidas en el marco de las Reglas de Operación Se realiza un trabajo transversal con otras dependencias así como con las demás áreas de la Secretaría; para detectar las necesidades que se tienen en las demás comunidades, se obtiene la información a través de solicitudes y:

Estrategia del Programa Estatal de Desarrollo de “300 Pueblos”, el cual consiste en proveer de mejor infraestructura urbana en las comunidades que menos tienen. Cada año la Secretaría de Obra Pública envía a las dependencias la lista de 50 localidades a atender en el ejercicio fiscal;

Tomando como referencia las 50 localidades de la estrategia “300 Pueblos”, la selección de localidades para realizar los levantamientos se definen con base al origen de los recursos para la ejecución del programa. Cuando el recurso es Estatal se incluyen todas las localidades potenciales de acuerdo a las Reglas de Operación del Programa



“Cambiemos Juntos tu Comunidad”. Si los recursos provienen del Fondo de Infraestructura Social para las Entidades Federativas (FISE), se hace un cruce con las localidades seleccionadas en los lineamientos del Fondo definidas como Zonas de Atención Prioritaria (ZAP).

□ Solicitudes recibidas a través del Programa “**Caravanas de Desarrollo Social**”. Se realizan más de 15 caravanas cada año, donde se llevan servicios a diferentes localidades estratégicas por municipio donde asisten localidades aledañas a recibir diferentes tipos de servicios y se hacen entrega de solicitudes por parte de los habitantes de las comunidades. Dichas solicitudes se concentran para ser contempladas ya sea por ampliación de presupuesto o para futuro ejercicio fiscal.

□ Las solicitudes recibidas directamente en la Secretaría, se concentran para ser contempladas en caso de ampliación de recursos dentro del ejercicio fiscal o para siguientes ejercicios.

Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo Están difundidos públicamente, a través de la página de sedeso en los link <https://qroo.gob.mx/sedeso/estufas-ecologicas>.  
<https://qroo.gob.mx/sedeso/estufas-ecologicas-ahorradoras-de-lena-utsil-kaak-fogon-saludable>.

Así mismo la Secretaría de Desarrollo Social, entregan folletos de la convocatoria de las estufas ecológicas de leña a la población objetivo.

***Selección de beneficiarios y/o proyectos***

**30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:**

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

En las ROP del programa se identifica de manera clara cuál es el procedimiento de selección.

La selección de Beneficiarios se realizará de acuerdo con los siguientes criterios de prioridad:

- I. Solicitantes de menores ingresos económicos (2 salarios mínimos y menos).
- II. Quienes habiten en localidades rurales ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria.
- III. Quienes habiten en zonas urbanas consideradas de Atención Prioritaria.
- IV. Quienes habiten en zonas declaradas de riesgo natural por la autoridad federal o estatal, con una residencia en dicha zona de cuando menos dos años.
- V. Solicitantes de la localidad que presenten condiciones de discapacidad o que tengan algún Dependiente Económico con esta condición, al igual que los hogares con niños de hasta 14 años y los adultos mayores de 60 años.

VI. En cualquier ejercicio fiscal se atenderá, sujeto a la disponibilidad presupuestal, a las localidades o a los solicitantes calificados que aparezcan en las listas de espera del Programa.

Ningún solicitante podrá ser excluido de los beneficios del Programa debido a su sexo, origen étnico, creencias religiosas, filiación política o cualquier otra causa que implique discriminación.

**31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.**
- b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) Están sistematizados.**
- d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.**

**Respuesta: SI**

| <b>Nivel</b> | <b>Criterios</b>   |
|--------------|--|
| 4            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.</li></ul> |

**Justificación:**

Se puede observar en las reglas de operación que existe el procedimiento para la selección de la población beneficiaria en el cual se plasman líneas de acción operadas especificando a que unidades administrativas corresponde, los cuales están estandarizados ya que son utilizados por las todas las estancias y son conocidos por los operadores del programa responsable del proceso de selección, de igual manera es importante mencionar los medios de verificación que se tienen determinados para la

realización del programa los cuales están plasmado en el Formato Evaluatorio Programático del POA el cual se realizaba cada trimestre, cabe mencionar que las actividades registradas en los POA están alineados a los procedimientos plasmado en las Reglas de Operación. Los cuales están sistematizado para obtener un mejor resultado a la hora de la verificación del procedimiento de selección.

**Tipos de apoyos**

- 32. Los procedimientos para otorgar los apoyos, bienes o servicios a los beneficiarios tienen las siguientes características:**
- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - b) Están sistematizados.
  - c) Están difundidos públicamente.
  - d) Están apegados al documento normativo del programa

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

El procedimiento por el cual se otorgan los apoyos, se encuentran en las ROP  
 La entrega de apoyos se encuentra sistematizada en sedeso, en dicho sistema es posible identificar el tipo de apoyo otorgado,  
 Es posible identificar los documentos de cada una de los beneficiarios. Estos apegados a las ROP.  
 Los beneficiarios están difundidos públicamente a través del link [http://sistemas.sedeso.qroo.gob.mx/padron\\_beneficiarios/index.php/publico/ct\\_publico/index](http://sistemas.sedeso.qroo.gob.mx/padron_beneficiarios/index.php/publico/ct_publico/index)

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, bienes o servicios a beneficiarios y tienen las siguientes características:
- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
  - b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - c) Están sistematizados.
  - d) Son conocidos por operadores del programa.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

El procedimiento por el cual se otorgan los apoyos, se encuentran en las ROP

La entrega de apoyos se encuentra sistematizada en sedeso, en dicho sistema es posible identificar el tipo de apoyo otorgado,

Es posible identificar los documentos de cada una de los beneficiarios. Estos apegados a las ROP.

Los beneficiarios están difundidos públicamente a través del link [http://sistemas.sedeso.qroo.gob.mx/padron\\_beneficiarios/index.php/publico/ct\\_publico/index](http://sistemas.sedeso.qroo.gob.mx/padron_beneficiarios/index.php/publico/ct_publico/index)

### Ejecución (aplican para programas que manejan proyectos de inversión)

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.</li></ul> |

#### **Justificación:**

El procedimiento por el cual se otorgan los apoyos, se encuentran en las ROP

La entrega de apoyos se encuentra sistematizada en sedeso, en dicho sistema es posible identificar el tipo de apoyo otorgado,

Es posible identificar los documentos de cada una de los beneficiarios. Estos apegados a las ROP.

Los beneficiarios están difundidos públicamente a través del link [http://sistemas.sedeso.qroo.gob.mx/padron\\_beneficiarios/index.php/publico/ct\\_publico/index](http://sistemas.sedeso.qroo.gob.mx/padron_beneficiarios/index.php/publico/ct_publico/index)

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

El procedimiento por el cual se otorgan los apoyos, se encuentran en las ROP

La entrega de apoyos se encuentra sistematizada en sedeso, en dicho sistema es posible identificar el tipo de apoyo otorgado,

Es posible identificar los documentos de cada una de los beneficiarios. Estos apegados a las ROP.

Los beneficiarios están difundidos públicamente a través del link [http://sistemas.sedeso.qroo.gob.mx/padron\\_beneficiarios/index.php/publico/ct\\_publico/index](http://sistemas.sedeso.qroo.gob.mx/padron_beneficiarios/index.php/publico/ct_publico/index)

#### MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

36. **¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos dos años que han permitido agilizar el proceso de entrega de bienes, servicios o apoyo a los beneficiarios?**

**Respuesta:**

Se identifica una reducción en el apoyo económico.

En el ejercicio fiscal 2018 el apoyo para el programa presupuestario E144-servicios comunitarios fue de 28,730,977.00, mientras que para el 2019 fue de 6,551,378.00 lo que representa una reducción de 22,179,599.00, equivalente a un reducción de 77.19% para el ejercicio 2019.

#### ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

37. **¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?**

**Respuesta:**

No se cuenta con problemas que afecten la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios según oficio proporcionada por la entidad.

#### B. EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

##### Registro de operaciones programáticas y presupuestales

38. **El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:**

- a) Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la



eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).

- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

**Respuesta: No**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 1     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa uno de los conceptos establecidos.</li> </ul> |

**Justificación:**

Para el programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios, los recursos son entregados directamente a los beneficiarios de los programas, a través de entrega en efectivo y/o especie.

La Sedeso no proporcionó la división de los recursos por los capítulos 1000, 2000, 3000 y/o 4000.

Los recursos aprobados son los siguientes

Ejercicio 2018      \$28,730,977.00

Ejercicio 2019      \$ 6,551,378.00

En el anexo 8 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”, se muestran las partidas por capítulos de gasto.

## Economía

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

### Respuesta:

Los montos de las aportaciones se otorgarán de conformidad al presupuesto aprobado para el Programa, por la SEFIPLAN en el ejercicio correspondiente.

La Secretaría podrá asignar recursos del Programa para otorgar capacitación y realizar estudios de investigación, con el fin de fortalecer la capacidad de gestión y ejecución de proyectos por parte de las propias comunidades.

En consideración a la modalidad del programa que así lo requiera, se formulará un manual para la operación de los recursos y su ejecución, que defina los procedimientos y responsabilidades de la Instancia Ejecutora en la implementación del mismo en su vertiente respectiva, así como los formatos que deberán llenar los solicitantes.

La Secretaria de Desarrollo Social es financiada a través recursos estatales a sus 5 programas presupuestales, cantidades que se presenta en la siguiente tabla:

|      | <b>Programa presupuestario</b>      | <b>Presupuesto aprobado 2018</b> | <b>Presupuesto aprobado 2019</b> |
|------|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| E142 | Infraestructura Social Básica.      | \$28,926,809.00                  | \$16,161,490.00                  |
| E143 | Apoyo a las Actividades Productivas | \$ 2,087,663.00                  | \$72,507,552.00                  |
| E144 | Servicios Comunitarios              | \$28,730,977.00                  | \$ 6,551,673.00                  |
| E145 | Igualdad de Oportunidades           | \$ 6,447,665.00                  | \$ 8,210,438.00                  |
| M004 | Gestión y Apoyo Institucional       | \$35,317,669.00                  | \$29,465,131.00                  |
|      | <b>Total presupuesto SEDESO</b>     | <b>\$101,510,773.00</b>          | <b>\$132,895,989.00</b>          |

Lo anterior con base en el Presupuesto 2019 de Egresos del Estado de Quintana Roo.

**C. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:**

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.**
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.**
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.**
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.**

**Respuesta: Si**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

Como se señala en respuesta a varias preguntas previas de esta evaluación, los procesos clave del Programa (recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo; selección de beneficiarios; otorgamiento de apoyos; ejecución de obras y, en general, el monitoreo de su desempeño) suponen el manejo de fuentes de información confiables, siendo posible verificar o validar la información capturada, a través de un proceso

En la ROP se presentan las siguientes Obligaciones:

La Instancia Ejecutora tendrá las siguientes obligaciones generales:

I. Suscribir los instrumentos jurídicos que correspondan, de acuerdo con las disposiciones aplicables. En estos instrumentos deberá incluirse la conformidad de las partes para acatar la normatividad del Programa y la legislación aplicable en la materia.

- II. Convenir con las instancias municipales competentes, la obligación de mantener en buen estado las obras y equipos, así como el cumplimiento de las acciones apoyadas con recursos del Programa, vigilar y sufragar la continua y adecuada operación.
- III. Aplicar el instrumento de registro de Beneficiarios y capturar los datos necesarios para la alimentación en el sistema de información determinado por la Secretaría.
- IV. Ejercer las aportaciones conforme a lo dispuesto en estas Reglas de Operación y en la normatividad aplicable.
- V. Proporcionar la información sobre los avances y resultados físicos y financieros de los proyectos, así como la que permita efectuar el seguimiento del Programa, utilizando para ello los medios que determine la Secretaría.
- VI. Acreditar la propiedad de los inmuebles en los que se desarrollan los proyectos de obra que realicen en los espacios públicos.
- VII. Integrar y conservar, conforme se establece en la legislación aplicable, el expediente técnico de cada proyecto que incluya toda la documentación comprobatoria de los actos que se realicen en su ejecución y de los gastos efectuados con recursos del Programa.
- VIII. Promover, integrar y brindar, la capacitación e información necesaria a los comités de contraloría social.
- IX. Enterar los recursos no ejercidos y los rendimientos financieros a la SEFIPLAN, así como informar de esto último a la Secretaría.
- X. Brindar todas las facilidades a las áreas y órganos competentes para llevar a cabo la fiscalización y verificación de las acciones y proyectos apoyados por el Programa.
- XI. Las organizaciones de la sociedad civil deberán contar con su Registro Estatal expedido por la Secretaría.
- XII. Elaborar y firmar el Acta de Entrega-Recepción de cada una de las obras a la comunidad.

**D. CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS**

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

**Respuesta:**

Una de las acciones más significativas que lleva a cabo la sedeso, es el de recabar evidencia suficiente de la entrega de los apoyos del Programa.

Otra acción es la rendición de cuentas de los recursos otorgados por el Programa,

En la siguiente tabla se presenta la información de los avances del **Formato Evaluatorio Programático del Sippres Fesippres-01** proporcionado por la SEDESO de Quintana Roo, con respecto al programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios.

| Nivel      | Resumen Narrativo  | Denominador               | Programado                |             | Ejecutado                 |               |
|------------|--|---------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|---------------|
| Fin        | F - Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación mediante la atención de las necesidades más apremiantes. | 553,000<br>Habitantes     | 157,052<br>Beneficiarios  | 28.40%      | 131,045<br>Beneficiarios  | 23.69%        |
| Propósito  | P - Las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperan su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida.                       | 203<br>Localidades        | 203<br>Localidades        | 100%        | 85 (1)<br>Localidades     | 41.87%        |
| Componente | <b>C01 - Estufas ahorradoras de leña entregadas</b>  | <b>2,499<br/>Familias</b> | <b>2,499<br/>Familias</b> | <b>100%</b> | <b>2,115<br/>Familias</b> | <b>84.63%</b> |

|                   |  |                            |                            |                |                            |                |
|-------------------|--|----------------------------|----------------------------|----------------|----------------------------|----------------|
| Actividad         | C01.A01- Recepcionar solicitudes entregadas por los habitantes de las localidades.   | 3,845 Familias             | 3,845 Informe              | 100%           | 2,115 Informe              | 55.00%         |
| Actividad         | C01.A02 - Supervisar la entrega e instalación de las estufas a los beneficiarios   | 1,862 Familias             | 1,862 Familias             | 100%           | 2,115 Familias atendida    | 113.58%        |
| <b>Componente</b> | <b>C02 - Audiencias públicas realizadas</b>  | <b>3,500 Personas</b>      | <b>3,500 Personas</b>      | <b>100%</b>    | <b>3,803 Personas</b>      | <b>108.65%</b> |
| Actividad         | C02.A01 - Coordinación y logística interinstitucional con las dependencias de gobierno que atienden demandas ciudadanas                      | 4,000 Demandas             | 4,000 Demandas             | 100%           | 6,429 Demandas             | 160.72%        |
| <b>Componente</b> | <b>C03- Caravana Juntos por Más y Mejores Oportunidades realizada.</b>   | <b>21,600 Personas</b>     | <b>18,180 Personas</b>     | <b>84.167%</b> | <b>44,981 Personas</b>     | <b>247.42%</b> |
| Actividad         | C03.A01 - Coordinación y logística interinstitucional con las dependencias de gobierno participantes que otorgarán servicios en la caravana. | 36,360 Acciones Realizadas | 36,360 Acciones Realizadas | 100.00%        | 52,099 Acciones Realizadas | 143.28%        |
| <b>Componente</b> | <b>C04 - Comités Comunitarios Creados para fomentar la participación de la población en obras y acciones de desarrollo social.</b>           | <b>38 Localidades</b>      | <b>38 Localidades</b>      | <b>100.00%</b> | <b>50 Localidades</b>      | <b>131.57%</b> |
| Actividad         | C04.A01 - Creación de comités comunitarios para el desarrollo social con base en el fomento de la planeación participativa.                  | 181 Comités                | 181 Comités                | 100.00%        | 50 Comités                 | 27.62%         |
| <b>Componente</b> | <b>C05 - Acuerdos de coordinación con el sector educativo concertados.</b>   | <b>5 Localidades</b>       | <b>5 Localidades</b>       | <b>100.00%</b> | <b>1 Localidades</b>       | <b>20.00%</b>  |
| Actividad         | C05.A01 -Acordar y realizar con el sector educativo la celebración de acuerdos   | 5 Acuerdos                 | 5 Acuerdos                 | 100.00%        | 1 Acuerdos                 | 20.00%         |

|                   |   |                   |                   |         |                   |         |
|-------------------|---|-------------------|-------------------|---------|-------------------|---------|
| Actividad         | cooperación, acompañamiento y herramientas para la aplicación de los programas propuestos o establecidos  |                   |                   |         |                   |         |
| <b>Componente</b> | <b>C06 - Apoyo asistencial otorgado de forma directa y/o en especie a ciudadanos de escasos recursos del Estado de Quintana Roo, canalización de sus demandas, así como apoyos a asociaciones civiles</b> | 2,365 Personas    | 2,365 Personas    | 100.00% | 16,247 Personas   | 686.97% |
| Actividad         | C06.A01 - Atención directa o en especie de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles.  | 85 Apoyos         | 85 Apoyos         | 100.00% | 14,892 Apoyos     | 175.50% |
| Actividad         | C06.A02 - Canalización a las dependencias o entidades competentes del Estado de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles.                         | 2,280 Solicitudes | 2,280 Solicitudes | 100.00% | 1,355 Solicitudes | 59.42%  |
| Actividad         | C06.A03 - Seguimiento de la canalización o ejecución de las demandas y gestiones de la ciudadanía o asociaciones civiles.   | 2,280 Demandas    | 2,280 Demandas    | 100.00% | 734 Demandas      | 32.19%  |

(1) 2,115 estufas entregadas en 52 localidades, 20 caravanas junto por más y mejores oportunidades en 17 localidades, 6 caravanas urbanas en 6 localidades y 11 audiencias en 10 localidades

En el anexo 9 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas”, se muestran los 17 indicadores de las metas planteadas y las alcanzadas.

**E. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA**

**42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:**

- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

Las ROP muestran las obligaciones de transparencia y rendición de cuentas

**EVALUACIÓN**

La Instancia Ejecutora se sujetará a acciones de monitoreo permanentes y sistemáticas de la entrega de los apoyos a los Beneficiarios, para verificar el cumplimiento de su función social.



Se dispondrá de los mecanismos de seguimiento y medición de resultados que proporcionen elementos importantes para su evaluación, a fin de analizar la ejecución del Programa, identificando el cumplimiento de los objetivos y metas programados, y el ejercicio de los ingresos y gastos presupuestados. De igual manera, esta evaluación servirá para detectar variaciones y desviaciones programáticas y presupuestales, adoptar medidas correctivas que reorienten las acciones y el impacto en la entidad, con lo cual se fortalecerá la toma de decisiones en la gestión actual y mejorará sus expectativas.

### **CONTROL Y SEGUIMIENTO**

El Órgano de Control y la SEFIPLAN en el ámbito de sus respectivas atribuciones, realizarán acciones de control y seguimiento en la aplicación de los recursos autorizados para las obras y acciones del Programa. La Instancia Ejecutora deberá integrar el Padrón de Beneficiarios e incorporarlo, a su vez, a la base de datos del Programa.

Con base a la vertiente que se opere, se establecerán en los convenios que se suscriban, las acciones de control y seguimiento a realizar entre las partes.

### **TRANSPARENCIA**

La difusión del Programa y sus Reglas de Operación, se realizará en los términos que dispone la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y conforme a lo estipulado por la Ley para el Desarrollo Social, ambos ordenamientos del Estado de Quintana Roo, en armonía con lo estipulado por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En la difusión del Programa, la Secretaría realizará:

I. Un plan de promoción y difusión con cobertura estatal para dar a conocer el Programa y buscará el apoyo de los gobiernos municipales para difundir públicamente a la población, los objetivos del mismo.

II. Para la transparencia en la selección, operación y ejecución del Programa, la Secretaría mantendrá a disposición de los interesados toda aquella información prevista por la legislación en la materia, en la forma y términos aplicables.

III. La papelería, documentación oficial, así como la publicidad y promoción del Programa, deberá incluir el logotipo del programa y la leyenda *“Este programa utiliza recursos públicos y es ajeno a cualquier partido 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 lo dispone la ley de la materia”*.

Además, la página de sedeso cuenta con los formatos para la solicitud de información, los cuales se apegan a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

Finalmente, en las ROP se identifica que a través de la contraloría social se busca promover la participación de la población beneficiaria, para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas.

En los siguientes links. Se trasparenta la información del programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios ejecutado por la Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo.

<http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/evaluaciones.php>

[http://sistemas.sedeso.qroo.gob.mx/padron\\_beneficiarios/index.php/publico/ct\\_publico/index](http://sistemas.sedeso.qroo.gob.mx/padron_beneficiarios/index.php/publico/ct_publico/index)

## VII. Percepción de la población atendida

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 3     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características.</li> </ul> |

### **Justificación:**

A la Fecha la Secretaría no proporciona la información requerida, por lo que emite una segunda solicitud de información.

Sin embargo, Conforme a las Reglas de Operación, la Instancia Ejecutora se sujetará a acciones de monitoreo permanentes y sistemáticas de la entrega de los apoyos a los Beneficiarios, para verificar el cumplimiento de su función social.

Se dispondrá de los mecanismos de seguimiento y medición de resultados que proporcionen elementos importantes para su evaluación, a fin de analizar la ejecución del Programa, identificando el cumplimiento de los objetivos y metas programados, y el ejercicio de los ingresos y gastos presupuestados. De igual manera, esta evaluación servirá para detectar variaciones y desviaciones programáticas y presupuestales, adoptar medidas correctivas que reorienten las acciones y el impacto en la entidad, con lo cual se fortalecerá la toma de decisiones en la gestión actual y mejorará sus expectativas.

## VIII. Medición de Resultados

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Propósito y Componente?
- a) Con indicadores de la MIR.
  - b) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas estatales o nacionales que muestran el impacto de programas similares.
  - c) Con hallazgos de evaluaciones externas.

### Respuesta:

El SEDESO documenta sus resultados de manera trimestral a través de los 17 indicadores contenidos en la MIR, los cuales se encuentran definidos en el anteproyecto de presupuesto. El avance de los indicadores puede ser consultado en el Sistema SIPPRES de la página del SEFIPLAN del gobierno del Estado de Quintana Roo, como se muestra en la respuesta a la pregunta 41 de la presente evaluación

Además del uso de indicadores, la SEDESO ha sido objeto de evaluaciones de desempeño, al programa de infraestructura indígena (2016), al programa de infraestructura indígena (2017), al Programa para Mejoramiento de la Producción Indígena (2017), Las evaluaciones se pueden consultar en la página <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/evaluaciones.php>

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Propósito y Componentes, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta: SI

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.</li> <li>Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.</li> </ul> |

**Justificación:**

En la siguiente tabla se presenta la información de los avances del **Formato Evaluatorio Programático del Sippres Fesippres-01** proporcionado por la SEDESO de Quintana Roo, con respecto al programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios.

En el que se presentan los resultados de los indicadores.

| Nivel      | Resumen Narrativo  | Denominador               | Programado                |             | Ejecutado                 |               |
|------------|--|---------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|---------------|
| Fin        | F - Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación mediante la atención de las necesidades más apremiantes. | 553,000<br>Habitantes     | 157,052<br>Beneficiarios  | 28.40%      | 131,045<br>Beneficiarios  | 23.69%        |
| Propósito  | P - Las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperan su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida.                       | 203<br>Localidades        | 203<br>Localidades        | 100%        | 85 (1)<br>Localidades     | 41.87%        |
| Componente | <b>C01 - Estufas ahorradoras de leña entregadas</b>  | <b>2,499<br/>Familias</b> | <b>2,499<br/>Familias</b> | <b>100%</b> | <b>2,115<br/>Familias</b> | <b>84.63%</b> |

|                   |  |                            |                            |                |                            |                |
|-------------------|--|----------------------------|----------------------------|----------------|----------------------------|----------------|
| Actividad         | C01.A01- Recepcionar las solicitudes entregadas por los habitantes de las localidades.   | 3,845 Familias             | 3,845 Informe              | 100%           | 2,115 Informe              | 55.00%         |
| Actividad         | C01.A02 - Supervisar la entrega e instalación de las estufas a los beneficiarios   | 1,862 Familias             | 1,862 Familias             | 100%           | 2,115 Familias atendida    | 113.58%        |
| <b>Componente</b> | <b>C02 - Audiencias públicas realizadas</b>  | <b>3,500 Personas</b>      | <b>3,500 Personas</b>      | <b>100%</b>    | <b>3,803 Personas</b>      | <b>108.65%</b> |
| Actividad         | C02.A01 - Coordinación y logística interinstitucional con las dependencias de gobierno que atienden las demandas ciudadanas                  | 4,000 Demandas             | 4,000 Demandas             | 100%           | 6,429 Demandas             | 160.72%        |
| <b>Componente</b> | <b>C03 - Caravana Juntos por Más y Mejores Oportunidades realizada.</b>  | <b>21,600 Personas</b>     | <b>18,180 Personas</b>     | <b>84.167%</b> | <b>44,981 Personas</b>     | <b>247.42%</b> |
| Actividad         | C03.A01 - Coordinación y logística interinstitucional con las dependencias de gobierno participantes que otorgarán servicios en la caravana. | 36,360 Acciones Realizadas | 36,360 Acciones Realizadas | 100.00%        | 52,099 Acciones Realizadas | 143.28%        |
| <b>Componente</b> | <b>C04 - Comités Comunitarios Creados para fomentar la participación de la población en obras y acciones de desarrollo social.</b>           | <b>38 Localidades</b>      | <b>38 Localidades</b>      | <b>100.00%</b> | <b>50 Localidades</b>      | <b>131.57%</b> |
| Actividad         | C04.A01 - Creación de comités comunitarios para el desarrollo social con base en el fomento de la planeación participativa.                  | 181 Comités                | 181 Comités                | 100.00%        | 50 Comités                 | 27.62%         |
| <b>Componente</b> | <b>C05 - Acuerdos de coordinación con el sector educativo concertados.</b>   | <b>5 Localidades</b>       | <b>5 Localidades</b>       | <b>100.00%</b> | <b>1 Localidades</b>       | <b>20.00%</b>  |

|            |   |                      |                      |         |                      |         |
|------------|---|----------------------|----------------------|---------|----------------------|---------|
| Actividad  | C05.A01 - Acordar y realizar con el sector educativo la celebración de acuerdos de cooperación, acompañamiento y herramientas para la aplicación de los programas propuestos o establecidos               | 5<br>Acuerdos        | 5<br>Acuerdos        | 100.00% | 1<br>Acuerdos        | 20.00%  |
| Componente | <b>C06 - Apoyo asistencial otorgado de forma directa y/o en especie a ciudadanos de escasos recursos del Estado de Quintana Roo, canalización de sus demandas, así como apoyos a asociaciones civiles</b> | 2,365<br>Personas    | 2,365<br>Personas    | 100.00% | 16,247<br>Personas   | 686.97% |
| Actividad  | C06.A01 - Atención directa o en especie de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles.  | 85<br>Apoyos         | 85<br>Apoyos         | 100.00% | 14,892<br>Apoyos     | 175.50% |
| Actividad  | C06.A02 - Canalización a las dependencias o entidades competentes del Estado de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles.                         | 2,280<br>Solicitudes | 2,280<br>Solicitudes | 100.00% | 1,355<br>Solicitudes | 59.42%  |
| Actividad  | C06.A03 - Seguimiento de la canalización o ejecución de las demandas y gestiones de la ciudadanía o asociaciones civiles.   | 2,280<br>Demandas    | 2,280<br>Demandas    | 100.00% | 734<br>Demandas      | 32.19%  |

(1) 2,115 estufas entregadas en 52 localidades, 20 caravanas junto por más y mejores oportunidades en 17 localidades, 6 caravanas urbanas en 6 localidades y 11 audiencias en 10 localidades.

Como puede observarse en la tabla anterior, el propósito era atender a 203 localidades, sin embargo únicamente se atendió a 85; mas sin embargo con respecto al componente C01 - Estufas ahorradoras de leña entregadas la meta programada fue de entregar 2,499 familias y se logró la entrega de 2,115 estufas al mismo número de familias, lo que representa un 85.63% de lo programado.

Con respecto a los componentes, C02 - Audiencias públicas realizadas, C03 - Caravana Juntos por Más y Mejores Oportunidades realizada, C04 - Comités Comunitarios Creados para fomentar la participación de la población en obras y acciones de desarrollo social y C06 - Apoyo asistencial otorgado de forma directa y/o en especie a ciudadanos de escasos recursos del Estado de Quintana Roo, canalización de sus demandas, así como apoyos a asociaciones civiles; se observa que se lograron las metas programadas

Y con respecto a los componentes C05 - Acuerdos de coordinación con el sector educativo concertados, meta programada fue de lograr 5 acuerdos y se logró la 1 acuerdo con el sector educativo, lo que representa un 20.00% de lo programado.



## IX. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Tabla 1. “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones”

| Apartado de la evaluación:     | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza   | Referencia (pregunta)  | Recomendación  |
|--------------------------------|---|------------------------|--|
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b> |   |                        |  |
| Diseño                         | <p><b>Fortaleza</b><br/>-La SEDESO cuenta con la implementación de la MIR, herramienta que permite hacer una mejor planeación estratégica a través de los indicadores de gestión y estratégicos.</p> <p>-El programa evaluado está alineado al Plan Nacional y Plan Estatal de Desarrollo 2016 –2022</p> <p><b>Oportunidad</b><br/>-Existen instancias o dependencias nacionales que ofrecen capacitación en temas relacionados específicamente con PbR, SED y MML.</p> <p>-La transversalidad de sus programas le permite acceder a diversas fuentes de financiamiento</p> |                        |  |
| <b>Debilidad o Amenaza</b>     |   |                        |  |
| Diseño                         | <p><b>Debilidad</b><br/>El programa no identifica diferencias entre hombres y mujeres el área de enfoque que tiene el problema o necesidad</p> <p>Los medios de verificación no son suficientes</p>   | <p>1,2 7</p> <p>11</p> | <p>Identificar entre hombre y mujeres, la población potencial y objetivo.</p> <p>Los medios de verificación deben ser documentos oficiales, de carácter público y fácil acceso a la población en general, así como presentar la documentación de evidencias de las componentes y las actividades</p> |

| Apartado de la evaluación:            | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza  | Referencia (pregunta) | Recomendación  |
|---------------------------------------|--|-----------------------|--|
| <b>Debilidad o Amenaza</b>            |  |                       |  |
| Planeación y orientación a resultados | Debilidad<br>El programa no cuenta con evaluaciones externas de periodos anteriores que recomienden mejoras en el desempeño del programa | 16-19                 | Programas evaluaciones externas al programa, para ir mejorando la implementación del Ppr, a través de las recomendaciones. |

| Apartado de la evaluación:     | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza  | Referencia (pregunta) | Recomendación   |
|--------------------------------|--|-----------------------|---|
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b> |  |                       |   |
|                                | •Fortalece el proceso de planeación para el desarrollo socioeconómico de las zonas indígenas, rurales, urbanas y periurbanas e irregulares.  |                       |   |
| <b>Debilidad o Amenaza</b>     |  |                       |   |
| Cobertura y focalización       | AMENAZAS<br>–El relevo en el poder ejecutivo federal puede presentar recortes al presupuesto de egresos de la federación, así como retrasos en la ministración del recurso, lo que podría implicar una disminución al presupuesto destinado al programa.<br>–Por la ubicación geográfica del Estado, se encuentra bajo la constante amenaza del impacto de huracanes, lo que ocasiona daños en la infraestructura hídrica.<br><br>Falta de personal para atender el debido seguimiento de los Programas. | 24                    | Mayor promoción de los programas para que la información llegue a las personas que realmente necesitan los apoyos<br><br>Ampliar las caravanas de servicios integrales en las zonas de mayor marginación y pobreza para llegar a más beneficiarios. |

| Apartado de la evaluación:     | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza  | Referencia (pregunta) | Recomendación |
|--------------------------------|--|-----------------------|---------------|
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b> |  |                       |               |
| Operación                      | Fortaleza<br>Realización de caravanas de servicios integrales en las zonas de mayor marginación y pobreza.                       | 27                    |               |
|                                | Contingencias en el Estado de Quintana Roo.<br><br>Oportunidad<br>La transferencia de los recursos para el programa es efectiva. | 37                    |               |

| Apartado de la evaluación:          | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza   | Referencia (pregunta) | Recomendación  |
|-------------------------------------|---|-----------------------|--|
| <b>Debilidad o Amenaza</b>          |   |                       |  |
| Operación                           | <b>Debilidad</b><br>Los presupuestos no están divididos por capítulos.  | 38 y 39               | Llevar un control de los recursos, así mismo identificar a cuánto asciende el apoyo otorgado entregado a la población atendida. Se deberá cuantificar el monto total de subsidios y transferencias, considere capítulo 4000. |
| Apartado de la evaluación:          | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza   | Referencia (pregunta) | Recomendación  |
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b>      |   |                       |  |
| Percepción de la población atendida | <b>Oportunidad</b><br>a través de las caravanas de servicios integrales se podría implementar la instrumentación para medir el grado de satisfacción de su población atendida |                       |  |
| <b>Debilidad o Amenaza</b>          |   |                       |  |
| Percepción de la población atendida | <b>Debilidad</b><br>El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida   | 43                    | Implementar la instrumentación para medir el grado de satisfacción de su población atendida  |

| Apartado de la evaluación:     | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza  | Referencia (pregunta) | Recomendación   |
|--------------------------------|--|-----------------------|---|
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b> |  |                       |   |
| Medición de Resultados         | <b>Oportunidad</b><br>Contar con más evaluaciones externas que recomienden mejoras en el desempeño del programa.   |                       |   |
| <b>Debilidad o Amenaza</b>     |  |                       |   |
| Medición de Resultados         | <b>Debilidad</b><br>Los medios de verificación (documentos) que respaldan el cumplimiento de las metas, no son óptimos.<br><b>Amenaza</b><br>Falta de interés de la población objetivo para participar en el programa. | 45                    | Los medios de verificación deben ser documentos oficiales, de carácter público y fácil acceso a la población en general, así como presentar la documentación de evidencias de las componentes y las actividades |

## **X. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados**

Se hace mención que a el programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios ejecutado por el SEDESO no cuenta con Evaluaciones de Consistencia y Resultado de ejercicios anteriores, por cual motivo no es posible realizar una comparación de cuáles son sus aspectos que mantiene y sus avances identificados del programa con la del año anterior

## **XI. Conclusiones**

- La Sedeso, cuenta con un Programa Sectorial de Atención a la Pobreza para el periodo 2016-2022, la pobreza por desagregado se observa que 70% de los quintanarroenses tienen alguna carencia social y 20.8% tienen tres o más carencias sociales, siendo evidente que a mayor número de carencias sociales, mayor es la marginación en la que se encuentran y mayor es la tendencia de perpetuar los ciclos generacionales de la pobreza y la marginación  
Durante 2016 un millón 501 mil 562 personas y 441 mil 200 viviendas, en las cuales la carencia de cocina es el principal rezago en la vivienda, seguida del hacinamiento, la carencia de chimenea cuando se usa leña o carbón, techo precario, falta de agua entubada, drenaje, piso de tierra, carencia de sanitario, muros precarios y falta de acceso a la electricidad.
- La Sedeso de Quintana Roo se encuentra alineada a los documentos rectores de la planeación estratégica como lo es el Programa Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo, Programa Sectorial de Atención a la Pobreza.
- La Sedeso de Quintana Roo en su programa E144 cuentan con una Matriz de Indicadores para Resultados, por lo que se cuenta con indicadores estratégicos y de gestión para medir el grado de avance de las metas establecidas.

- La Sedeso de Quintana Roo, cuenta con un seguimiento de los indicadores estratégicos y de gestión que permita observar el nivel de cumplimiento de las metas.

Observación 1:

- La Sedeso de Quintana Roo en su programa E144 cuenta con una Matriz de Indicadores para resultados que cumple con la Metodología del Marco Lógico (MML), a excepción de los medios de verificación expresados en MIR, “página oficial de la sedeso” no son óptimos, ya que Los medios de verificación deben ser documentos oficiales, de carácter público y fácil acceso a la población en general, así como presentar la documentación de evidencias de las componentes y las actividades

Recomendaciones:

Los medios de verificación son las fuentes de información a las cuales recurrir para obtener los indicadores. Dichas fuentes deben ser públicas y deben permitir que sujetos ajenos a la operación del programa puedan replicar los indicadores.

Los medios de verificación deben ser documentos oficiales, de carácter público y fácil acceso a la población en general, así como la documentación de evidencias de las componentes y las actividades

Observación 2:

- El programa no cuenta con evaluaciones externas de periodos anteriores que recomienden mejoras en el desempeño del programa.

Recomendaciones:

Programas evaluaciones externas al programa, para ir mejorando le implementación del Ppr, a través de las recomendaciones.

Observación 3:

- El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida

Recomendaciones:

Implementar la instrumentación para medir el grado de satisfacción de su población atendida

Observación 4:

- La población potencial, no tiene la identificación por hombre y mujer.

Recomendaciones:

Identificar entre hombre y mujeres, la población potencial.

**La población potencial** es la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.

Observación 5:

- No se identifica la población objetivo, así como no tiene la identificación por hombre y mujer.

Recomendaciones:

Se recomienda identificar a la población objetivo a los diferentes programas, así como identificar entre hombre y mujeres, la población objetivo.

**La población objetivo** es la población que el programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

Observación 6:

- Los presupuestos no están divididos por capítulo, así como tampoco se divide por gasto. Autorizado, devengado.

Recomendaciones:

Llevar un control de los recursos, así mismo identificar a cuánto asciende el apoyo otorgado y entregado a la población atendida. Se deberá cuantificar el monto total de subsidios y transferencias, así como a los diferentes capítulos 1000, 2000, 3000, 4000, 5000.

**Tabla 2. "Valoración Final del programa"**

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre del Programa:</b>  | <b>E144-Servicios Comunitarios</b>         |
| <b>Modalidad:</b>            | <b>Servicios Públicos</b>                  |
| <b>Dependencia/Entidad:</b>  | <b>Secretaría de Desarrollo Social</b>     |
| <b>Unidad Responsable:</b>   | <b>Subsecretaría de Políticas Sociales</b> |
| <b>Tipo de Evaluación:</b>   | <b>Consistencia y Resultados</b>           |
| <b>Año de la Evaluación:</b> | <b>2019</b>                                |

| <b>Tema</b>                                  | <b>Nivel</b>                           | <b>Justificación</b>  |
|--|--|---|
| <b>Diseño</b>                                | 3.44                                   | La población potencial no está definida por hombres y mujeres.  |
| <b>Planeación y Orientación a Resultados</b> | 3.00                                   | El programa no ha tenido evaluaciones anteriores  |
| <b>Cobertura y Focalización</b>              | 4.00                                   | El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo   |
| <b>Operación</b>                             | 3.75                                   | Los presupuestos no están divididos por capítulo  |
| <b>Percepción de la Población Atendida</b>   | 3.00                                   | La Secretaría no proporciona información ni identifican instrumentos claros que se encuentren a disposición de los beneficiarios para medir el grado de satisfacción. |
| <b>Resultados</b>                            | 4.00                                   | El programa ha presentado los resultados suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin..                                       |
| <b>Valoración Final</b>                      | Nivel promedio del total de temas 3.53 |   |

*Nivel= Nivel promedio por tema*



## XII. Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, emitida por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, secretaria de la Función Pública.
- Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.
- Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados CED 2020.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y 2019-2024
- Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022. Plan Quintana Roo.
- Página web de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo [www.sefiplan.qroo.gob.mx](http://www.sefiplan.qroo.gob.mx)
- Página web <http://www.apartados.hacienda.gob.mx>
- Página web <http://www.aseqroo.gob.mx>
- REGLAS de Operación del Programa Cambiemos Juntos Tu Comunidad
- Programa Sectorial de Atención a la Pobreza

### XIII. Ficha Técnica

**Tabla 3. “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”**

- Nombre de la instancia evaluadora  
**Despacho Cascio Díaz y Asociados, S.C.P**
- Nombre del coordinador de la evaluación  
**CPC. Salvatore Cascio Traconis. Mat.**
- Nombres de los principales colaboradores  
**CP. Yaneth Flores Alam**
- Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación  
**Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo.**
- Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación  
**Lic. Viridiana Aracely Acosta Sánchez**
- Forma de contratación de la instancia evaluadora  
**No. LPN-SEFIPLAN-02-2020**
- Costo total de la evaluación  
\$88,500.00
- Fuente de financiamiento  
Estatal.

## **XIV. Anexos**

### **Anexo A**

#### **Ficha de Evaluación de la Matriz para Resultados (MIR)**

Para obtener la calificación de la MIR se llevará a cabo por medio de una ficha de evaluación (cuadro 1) conformada de 3 rubros, éstos se dividen en subrubros que contienen preguntas específicas con relación a la planeación estatal, la lógica vertical y horizontal de la MIR del programa presupuestarios de la dependencia o entidad.

El cuadro de la MIR representará el 30% de la calificación final, así mismo, es de suma importancia indicar que por cada MIR que tenga el programa sujeto a evaluación, se hará una ficha de evaluación.

Para obtener la calificación total del anexo A, se deberá sumar el total de cada ficha de evaluación de la MIR, seguidamente la suma se dividirá entre el número total de cuadros por MIR y al final se multiplicará por 0.30, así obteniendo el porcentaje total del anexo A.

El cuadro 1 de la ficha de evaluación de la MIR cuenta con una columna de observaciones, en este espacio el despacho externo deberá argumentar el porqué del porcentaje otorgado a cada una de las respuestas.

| Cuadro 1. Ficha de evaluación de la MIR.  |  | E144 -Servicios Comunitarios |               |  |
|---|--|------------------------------|---------------|--|
| Rubros y subrubros de evaluación de la calidad de la MIR  |  |                              |               |  |
| Criterios   | Criterios de valoración  |                              | Observaciones |  |
|   | calificación/Porcentaje  |                              |               |  |
|   | SI   | NO                           |               |  |
|   | (2.22%)  | 0                            |               |  |
| <b>i) Planeación estatal</b>  |  |                              |               |  |
| 1. El programa tiene relación directa o es congruente con el objetivo estratégico superior al cual está vinculado | El fin del programa está vinculado a los objetivos sectorial, especial o institucional considerando que:                     |                              |               |  |
|   | a) ¿Existen conceptos comunes entre el fin y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional?                 | 2.22%                        |               |  |
| <b>ii) Lógica vertical</b>  |  |                              |               |  |
| 2. Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente                    | a) ¿Las actividades (a excepción de las transversales) son únicas?   | 2.22%                        |               |  |
|   | b) ¿Las actividades son las necesarias para generar los componentes?   | 2.22%                        |               |  |
|   | c) ¿Las actividades son las suficientes para generar los componentes?  | 2.22%                        |               |  |
|   | d) ¿La redacción de los objetivos de actividades cumplen con la redacción sugerida en la MML?                                | 2.22%                        |               |  |
|   | e) A excepción de las actividades transversales, ¿los objetivos de las actividades se repiten en algún otro nivel de la MIR? | 2.22%                        |               |  |
|   | f) ¿Se encuentran ordenadas de manera cronológica?   | 2.22%                        |               |  |
| 3. Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa                         | a) ¿Los objetivos de componentes son únicos a lo largo de la matriz?   | 2.22%                        |               |  |
|   | b) ¿Los componentes son los necesarios para alcanzar el propósito establecido?   | 2.22%                        |               |  |
|   | c) ¿Los componentes son los suficientes para alcanzar el propósito establecido?  | 2.22%                        |               |  |
|   | d) ¿La redacción de los objetivos de componentes cumplen con la redacción sugerida en la MML?                                | 2.22%                        |               |  |
| 4. El propósito es único y representa un cambio específico  | a) ¿El objetivo de propósito es único?   | 2.22%                        |               |  |

|   |  |       |   |   |
|---|--|-------|---|---|
| en las condiciones de vida de la población objetivo   | b) ¿El objetivo de propósito está identificado como un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo?      | 2.22% |   |   |
|   | c) ¿La población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente?   |       | 0 | La población está definida por comunidades, sin embargo no hay un número determinado de personas objetivo y por ende no hay una entre de hombres y mujeres    |
|   | d) ¿Es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes?  | 2.22% |   |   |
|   | e) ¿La redacción del objetivo de propósito cumple con la redacción sugerida en la MML?   | 2.22% |   |   |
| 5. Si se contribuye al logro del fin y se mantienen vigentes los supuestos asociados a éste, se garantizará la sustentabilidad de los beneficios del programa | a) ¿El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto?  | 2.22% |   |   |
|   | b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?  | 2.22% |   |   |
|   | c) Si se mantiene el supuesto, ¿se considera que el cumplimiento del fin implica el logro de un objetivo jerárquicamente superior? | 2.22% |   |   |
| 6. Si se logra el propósito y se cumplen los supuestos asociados a éste, se contribuirá al logro del fin (lógica vertical)                                    | a) ¿El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto?  | 2.22% |   |   |
|   | b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?  | 2.22% |   |   |
|   | c) Si se mantiene el supuesto, ¿se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin?                           | 2.22% |   |   |
| 7. Si se producen los componentes detallados y se cumplen con los supuestos asociados a éstas, se logrará el propósito (lógica vertical)                      | a) ¿Los componentes tienen asociados al menos un supuesto?   | 2.22% |   |   |
|   | b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?  | 2.22% |   |   |
|   | c) Si se mantienen los supuestos, ¿se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito?                  |       | 0 | El supuesto del componente 6, no se presenta como una situación que tienen que cumplirse para que se alcance el siguiente nivel en la jerarquía de objetivos. |
| 8. Si se completan las actividades programadas y se cumplen los supuestos asociados a éstas, se lograrán producir los componentes (lógica vertical)           | a) ¿Las actividades tienen asociado al menos un supuesto?  | 2.22% |   |   |
|   | b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?  | 2.22% |   |   |

|  |   |       |  |   |  |
|--|---|-------|--|---|--|
|  | c) Si se mantienen los supuestos, ¿se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes? |       |  | 0 | El supuesto de las actividades del componente 6, no se presenta como una situación que tienen que cumplirse para que se alcance el siguiente nivel en la jerarquía de objetivos. |
| <b>iii. Lógica horizontal</b>  |   |       |  |   |  |
| 9. Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito                           | Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:   |       |  |   |  |
|  | a) Claros   |       |  |   |  |
|  | b) Relevantes   |       |  |   |  |
|  | c) Monitoreables  |       |  |   |  |
|  | d) Adecuados  |       |  |   |  |
| Como revisión agregada se debe determinar si:  |   |       |  |   |  |
|  | a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?                                   | 2.22% |  |   |  |
|  | b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido?                                  | 2.22% |  |   |  |
| 10. Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.                   | Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:   |       |  |   |  |
|  | a) Claros   |       |  |   |  |
|  | b) Relevantes   |       |  |   |  |
|  | c) Monitoreables  |       |  |   |  |
|  | d) Adecuados  |       |  |   |  |
| Como revisión agregada se debe determinar si:  |   |       |  |   |  |
|  | a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?                                   | 2.22% |  |   |  |
|  | b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido?                                  | 2.22% |  |   |  |
| 11. Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes | Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:   |       |  |   |  |
|  | a) Claros   |       |  |   |  |
|  | b) Relevantes   |       |  |   |  |
|  | c) Monitoreables  |       |  |   |  |
|  | d) Adecuados  |       |  |   |  |
| Como revisión agregada se debe determinar si:  |   |       |  |   |  |
|  | a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?                                   | 2.22% |  |   |  |
|  | b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido?                                  | 2.22% |  |   |  |

|  |  |        |   |  |
|--|--|--------|---|--|
| 12. Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades   | Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:  |        |   |  |
|  | a) Claros  |        |   |  |
|  | b) Relevantes  |        |   |  |
|  | c) Monitoreables   |        |   |  |
|  | d) Adecuados Como revisión agregada se debe determinar si:   |        |   |  |
|  | a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?            | 2.22%  |   |  |
|  | b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido?           | 2.22%  |   |  |
| 13. Los medios de verificación identificados para los indicadores de <b>fin</b> son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo)       | a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?                             | 2.22%  |   |  |
|  | b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado? | 2.22%  |   |  |
| 14. Los medios de verificación identificados para los indicadores de <b>propósito</b> son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo) | a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?                             | 2.22%  |   |  |
|  | b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado? | 2.22%  |   |  |
| 15. Los medios de verificación identificados para los indicadores de componentes son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo)      | a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?                             | 2.22%  |   |  |
|  | b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado? |        | 0 | Los Medios de verificación deben ser documentos oficiales de carácter público y fácil acceso a la población en general, así como presentar la documentación evidencia de los componentes |
| 16. Los medios de verificación identificados para los indicadores de actividades son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo)      | a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?                             | 2.22%  |   |  |
|  | b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado? |        | 0 | Los Medios de verificación deben ser documentos oficiales de carácter público y fácil acceso a la población en general, así como presentar la documentación evidencia de las actividades |
| Total=   |  | 86.58% |   |  |

\*Nota: En caso de que la respuesta a la pregunta sea SI, se deberá asignar el valor de 2.22, en caso de que sea NO, será 0 en la columna de los criterios de valoración

## Anexo B.

### Ficha de evaluación de indicadores

De igual manera, por cada indicador que contenga la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa sujeto a evaluación, se realizará una ficha de evaluación (cuadro 2), tomando en cuenta el cumplimiento de los criterios de relevancia, claridad, monitoreabilidad y adecuado. El anexo B representará el 30% de la calificación final.

Para obtener la calificación total del anexo B, se deberá sumar el total de cada ficha de evaluación de indicadores, seguidamente el resultado de la suma se dividirá entre el número total de cuadros de cada indicador y al final se multiplicará por 0.30

| <b>Cuadro 2. Ficha de evaluación de indicadores</b>  |   |                      |                   |
|--|---|----------------------|-------------------|
| <b>Criterios</b>   |   | <b>Valoración</b>    |                   |
|  |   | <b>Si<br/>(9.09)</b> | <b>NO<br/>(0)</b> |
| <b>i) Claridad</b>   |   |                      |                   |
| 1. ¿La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre?  | a) ¿La fórmula de cálculo se encuentra expresada como es señalado en el nombre (porcentaje, proporción, tasa, etcétera)?  | 9.09                 |                   |
|  | b) ¿El nombre del indicador expresa lo conformado en la fórmula de cálculo?   | 9.09                 |                   |
| 2. ¿Existe coherencia dentro de los elementos (numerador y denominador) que conforman la fórmula de cálculo del indicador?     | a) ¿Existe coherencia del numerador y denominador en cuanto a frecuencias de medición y unidades de medida?               | 9.09                 |                   |
| 3. ¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido en ella? | a) ¿La definición de las variables es clara y si utiliza conceptos especializados, éstos se explican en una nota técnica? | 9.09                 |                   |
| <b>ii) Relevancia</b>  |   |                      |                   |



| <b>Cuadro 2. Ficha de evaluación de indicadores</b>  |   |                      |                   |
|--|---|----------------------|-------------------|
| <b>Criterios</b>   |   | <b>Valoración</b>    |                   |
|  |   | <b>Si<br/>(9.09)</b> | <b>NO<br/>(0)</b> |
| 4. ¿El indicador refleja un factor o variable central del logro del objetivo?                                    | a) ¿Existe al menos un factor relevante del objetivo que se mide en el indicador?   | 9.09                 |                   |
| 5. ¿El indicador está asociado a una meta(s) específica(s) de acuerdo con la frecuencia de medición establecida? | a) ¿El indicador cuenta con al menos una meta específica de acuerdo con la frecuencia de medición?  | 9.09                 |                   |
| <b>iii) Monitoreable</b>   |   |                      |                   |
| 6. ¿El indicador tiene un valor de línea base para su seguimiento?   | a) ¿El indicador tiene especificado el valor de la línea de base, o bien, tiene explícito cuándo se realizará el primer levantamiento para la línea base? | 9.09                 |                   |
| 7. ¿Los medios de verificación planteados en el indicador son consistentes?                                      | a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?  | 9.09                 |                   |
|  | b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado?  | 9.09                 |                   |
| <b>iv) Adecuado</b>  |   |                      |                   |
| 8. ¿Existe congruencia en el establecimiento de metas anuales y sexenales?                                       | a) ¿Las metas anuales y sexenales son congruentes en el sentido del indicador?  | 9.09                 |                   |
| 9. ¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?                 | a) ¿La dimensión del indicador coincide con los conceptos de las guías y manuales de la Metodología de Marco Lógico?                                      | 9.09                 |                   |
| <b>Total=</b>  |   | 82.34                |                   |

## Anexo C.

### Cuestionario - diagnóstico

Herramienta de verificación del grado de implementación del Presupuesto basado en Resultados en las dependencias y entidades descritas en los artículos 6, 7, 19 y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo participantes en el PAE 2019.

Como parte de los trabajos de evaluación, se deberá dar respuesta e integrar en el informe final el siguiente cuestionario, cuyo objetivo es conocer las acciones que se han llevado a cabo dentro de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Quintana Roo en el marco del proceso de implementación del Presupuesto basado en Resultados. Cabe hacer mención que en cada respuesta se deberá explicar cómo y sustentar lo manifestado con documentación oficial y debidamente validada, este anexo representa el 40 %.

La valoración de las preguntas se realizará de acuerdo con la siguiente ponderación:

**Tabla 5**

| Sección                                      | Pregunta  | Ponderación | Calificación  |
|--|-----------|-------------|---------------|
| Marco jurídico                               | 1-5       | 5%          | 0%            |
| Planeación estratégica                       | 6-7       | 5%          | 0%            |
| Programación presupuestaria                  | 8-12      | 5%          | 1%            |
| Ejercicio y control                          | 13-15     | 5%          | 1.66%         |
| Seguimiento de los programas presupuestarios | 16-23     | 30%         | 7.5%          |
| Evaluación del desempeño                     | 24-29     | 30%         | 0%            |
| Capacitación en PbR – SED                    | 30-31     | 20%         | 0%            |
| <b>Total</b>                                 | <b>31</b> | <b>100%</b> | <b>10.16%</b> |

### Marco jurídico general de la entidad

1. ¿El marco jurídico vigente contempla en su dependencia o entidad, el cumplimiento del artículo 134 de la Constitución Federal de la evaluación del ejercicio de los recursos públicos?

R.- Dicho dato deberá ser proporcionado por la Dirección Administrativa a cargo del C.P. Hugo Alberto Rodríguez de la Gala Villa, ya que el Departamento de Recursos Financieros se encarga de tratar los aspectos relacionados al ejercicio de recursos públicos.

2. ¿El marco jurídico vigente en su dependencia o entidad en materia de evaluación del ejercicio de los recursos públicos es consistente con el marco normativo estatal y federal?

R.- La Dirección de Evaluación e Indicadores es el área competente para responder esta pregunta, ya que son los encargados de las evaluaciones a los diversos procesos llevados a cabo en la Dependencia.

3. ¿El marco jurídico vigente en su dependencia o entidad contempla la incorporación de indicadores y sus resultados?

R.- La incorporación de indicadores así como sus resultados, en un proceso de Planeación llevado a cabo por la Dirección correspondiente, a cargo del Lic. Juan Octavio Osorio Mólgora.

4. En caso de contestar negativamente alguna de las preguntas anteriores ¿Existen proyectos de actualización normativa en su dependencia o entidad que incorporen criterios en materia del PbR-SED?

- a) Sí existen proyectos de reforma y están en proceso de aprobación;
- b) Se encuentran en proceso de elaboración;
- c) No se tiene contemplado hacer reformas.

R.- La respuesta de esta pregunta, por medio de incisos deberá ser formulada por la Dirección de Planeación encargada de ver el Presupuesto Basado en Resultados.

5. ¿Qué reformas al marco normativo en su dependencia o entidad se tienen previstas para fortalecer la aplicación del modelo de PbR-SED? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.- La evidencia documental para contestar debidamente esta pregunta, en caso de existir, se encontrará en los expedientes de la Dirección de Planeación a cargo del Lic. Juan Octavio Osorio Mólgora.

Planeación estratégica

6. El marco normativo de la dependencia o entidad contempla la obligación de alinear los programas presupuestarios al Plan Estatal de Desarrollo considerando los siguientes elementos o sus equivalentes:

|                                    | Sí (a) | No (b) |
|------------------------------------|--------|--------|
| Objetivos                          | a)     | b)     |
| Estrategias                        | a)     | b)     |
| Líneas de acción                   | a)     | b)     |
| Indicadores                        | a)     | b)     |
| Metas vinculadas a los Indicadores | a)     | b)     |

R.- La respuesta de esta pregunta, por medio de incisos deberá llevarse a cabo por la Dirección de Planeación de la Subsecretaría de Políticas Sociales.

7. ¿La dependencia o entidad cuenta con un mecanismo que permita dar seguimiento a los indicadores para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos de sus programas presupuestarios? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.- La respuesta de esta pregunta, por medio de incisos deberá llevarse a cabo por la Dirección de Planeación de la Subsecretaría de Políticas Sociales.

Programación presupuestaria

8. ¿Cuál fue el monto del presupuesto total aprobado para el ejercicio fiscal 2019 de la dependencia o entidad? por cada programa presupuestario?

R.- La Subsecretaría de Desarrollo Social no lleva el control de los montos presupuestarios aprobados para los ejercicios fiscales, la Dirección Administrativa es la encargada de ver dichos temas.

9. Señale cuántos y cuáles programas presupuestarios fueron aprobados por la dependencia o entidad para el ejercicio fiscal 2019?

R.- La información acerca de la cantidad de programas, así como los detalles de estos en aspectos presupuestarios están a cargo de la Dirección Administrativa ya que son los responsables de generar dichos datos.

10. ¿Durante el ejercicio fiscal 2019, la dependencia o entidad realizó un estudio para justificar la creación o modificación sustantiva de los programas presupuestarios con base en el análisis periódico de la información del comportamiento de estos?

R.- La Dirección Administrativa, es la responsable de dar seguimiento a dicha pregunta ya que llevan a cabo la información relacionada al presupuesto de los Programas.

11. En caso afirmativo, ¿el estudio contempla al menos los siguientes elementos?

|  | Sí | No |
|--|----|----|
| <b>Identificación y descripción del problema</b>                         | a) | b) |
| <b>Determinación y justificación de los objetivos de la intervención</b> | a) | b) |
| <b>Identificación y caracterización de la población potencial</b>        | a) | b) |
| <b>Identificación y caracterización de la población objetivo</b>         | a) | b) |
| <b>Cuantificación de la población objetivo</b>                           | a) | b) |
| <b>Relación con otros programas presupuestarios</b>                      | a) | b) |
| <b>Otros (especifique)</b>   | a) | b) |

R.- En caso de ser afirmativa la respuesta, la Dirección Administrativa deberá brindar detalles acerca de los elementos en mención.

12. Con independencia del origen de los recursos (federal o estatal) ¿existe un padrón de beneficiarios para cada programa presupuestario que entregue subsidios?

R.- Sí, existen los padrones de los beneficiarios de cada programa.

#### Ejercicio y Control

13. ¿La dependencia o entidad cuenta con un área responsable de programación, presupuestación, ejecución, registro, evaluación e información del gasto? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.- La Dependencia cuenta con las áreas responsables de llevar a cabo las actividades señaladas, tales son la Dirección Administrativa y La Dirección de Planeación, ellos deberán adjuntar evidencia documental, en caso tenerla.

14. ¿Se cuenta con instrumentos que permitan llevar un adecuado ejercicio del gasto de conformidad con los montos autorizados y el flujo de efectivo establecido?

R.- El área competente para aclarar si se cuentan con los instrumentos que permitan lo señalado deberá ser la Dirección Administrativa, ya que es la encargada de manejar montos autorizados y flujos de efectivo.

15. ¿La dependencia o entidad cuenta con instrumentos o mecanismos para llevar a cabo adecuaciones presupuestarias en el ejercicio del gasto?

R.- El área encargada para realizar adecuaciones presupuestales, es el Depto. de Recursos Financieros de la Dirección Administrativa, por lo tanto ellos son los que deben detallar los instrumentos o mecanismos que se efectúen.

#### Seguimiento de los programas presupuestarios

16. ¿La dependencia o entidad cuenta con indicadores de desempeño?

R.- La dependencia cuenta con áreas que se encargan de medir el desempeño de las actividades en cuanto a programas y se encuentran en la Subsecretaría de Políticas Sociales, por lo tanto esta pregunta deberá turnarse al área pertinente, como son las Direcciones de Planeación y la de Evaluación e Indicadores.

17. ¿Los indicadores de desempeño se encuentran difundidos en su página de internet con fácil acceso para el público, en donde se puedan verificar los resultados de dichos indicadores?

R.- La dependencia cuenta con áreas que se encargan de difundir los indicadores de desempeño y se encuentran en la Subsecretaría de Políticas Sociales, por lo tanto esta pregunta deberá turnarse al área pertinente, ya sea la Dirección de Planeación o la de Evaluación e Indicadores.

18. ¿Se cuenta con algún lineamiento o normatividad que establezca que algunas o todas las categorías de los programas presupuestarios deben de contar con Matriz de Indicadores para Resultados de acuerdo a la Metodología del Marco Lógico?

R.- Dicha pregunta deberá ser respondida por la Dirección de Planeación, ya que ellos son los responsables de ver los aspectos relacionados a la Matriz de Indicadores para Resultados.

19. Considerando los programas presupuestarios de la dependencia o entidad ¿Éstos cuentan con Matriz de Indicadores para Resultados?

R.- Sí, todos los programas presupuestarios cuentan con MIR.

20. En caso de contar con Matriz de Indicadores para Resultados, los programas presupuestarios cuentan con:

| Indicadores                     | Sí   | No |
|---------------------------------|------|----|
| <b>Indicador de Fin</b>         | a)   | b) |
| <b>Indicador de Propósito</b>   | a)   | b) |
| <b>Indicadores Componente</b>   | d a) | b) |
| <b>Indicadores de Actividad</b> | a)   | b) |

R.- La Dirección de Planeación es la responsable de proporcionar detalles acerca de la MIR de todos los programas presupuestarios, ya que ellos hacen el concentrado de la información.

21. ¿Existe una metodología, lineamientos o normatividad estatal para definir indicadores de desempeño? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.- La Dirección de Evaluación e Indicadores, es la encargada de señalar la metodología que llevan a cabo para definir las medidas evaluación.

22. ¿Los resultados derivados del seguimiento a los indicadores de desempeño y/o Matriz de Indicadores para Resultados, son utilizados como insumo para la mejora de la planeación de los programas presupuestarios de gasto programable? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.- Esta respuesta deberá ser contestada por las áreas competentes, ya sea por la Dirección de Evaluación e Indicadores o en su caso por la Dirección de Planeación, ya que son los que evalúan los resultados del desempeño y hacen la planeación de los programas presupuestarios.

23. ¿El sistema de seguimiento cuenta con mecanismos de reporte de información del cumplimiento de las metas programadas, así como de su difusión? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.- El sistema de seguimiento así como los mecanismos de reporte de información del cumplimiento de las metas, deberán ser señalados por la Dirección de Planeación, ya que son los encargados de generar la información, así como de la recopilación de la evidencia documental.

#### Evaluación del Desempeño

24. Dentro de la dependencia o entidad ¿Se encuentra formalizada la comisión de evaluación del desempeño?

R.- La Subsecretaría de Desarrollo Social no es la encargada de llevar los temas relacionados a la Comisión de Evaluación del Desempeño, esta pregunta deberá ser contestada por la Dirección de Evaluación e Indicadores.



25. ¿Cuáles son las principales capacidades, habilidades o áreas de conocimiento que deben ser fortalecidas en las personas que conforman la comisión de evaluación?

R.- La Subsecretaría de Desarrollo Social no es la encargada de llevar los temas relacionados a la Comisión de Evaluación del Desempeño, esta pregunta deberá ser contestada por la Dirección de Evaluación e Indicadores.

26. ¿Su dependencia cuenta con evaluaciones del desempeño de los programas presupuestarios?

R.- La Subsecretaría de Desarrollo Social no concentra información al respecto, las direcciones de llevar a cabo esta actividad y que podrán proporcionar estos datos son las que están adscritas a la Subsecretaría de Políticas Sociales.

27. ¿Los resultados y las recomendaciones de las evaluaciones son tomados en cuenta para la mejora de los programas presupuestarios?

R.- La Subsecretaría de Desarrollo Social no concentra información al respecto, las direcciones de llevar a cabo esta actividad y que podrán proporcionar estos datos son las que están adscritas a la Subsecretaría de Políticas Sociales.

28. ¿Los informes de evaluación del desempeño completos y sus anexos se hacen públicos? En caso afirmativo, especificar el sitio o medio en el que se hace público.

R.- La Subsecretaría de Desarrollo Social no concentra información al respecto, las direcciones de llevar a cabo esta actividad y que podrán proporcionar estos datos son las que están adscritas a la Subsecretaría de Políticas Sociales.

29. ¿Se da seguimiento a la atención de las recomendaciones de las evaluaciones del desempeño y se reporta su cumplimiento? En caso afirmativo, adjuntar evidencias.

R. La Subsecretaría de Desarrollo Social no concentra información al respecto, las direcciones de llevar a cabo esta actividad y que podrán proporcionar estos datos son las que están adscritas a la Subsecretaría de Políticas Sociales.

### Capacitación en PbR-SED

30. ¿En los últimos dos años se han impartido cursos de capacitación sobre PbR-SED al personal de la dependencia o entidad? En caso afirmativo, adjuntar evidencias.

R.- Las evidencias de la impartición de cursos de capacitación sobre el PbR-SED se encontrarán dentro de los documentos de la Dirección de Planeación.

31. ¿Qué porcentaje de los servidores públicos que pertenecen a las áreas de planeación, programación, presupuesto, evaluación y seguimiento participaron en al menos un curso en la materia en los últimos 2 años?

R.- Dicha pregunta, deberá de ser canalizada a la Dirección de Planeación o la Dirección Administrativa, ya que ellos son los que llevan el control de esta clase de cursos.

## **NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS**

Con el objeto de medir el nivel de implementación del Presupuesto basado en resultados (PbR) en La Secretaria de Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo, se realizó una valoración a la Matriz de Indicadores para Resultados y un Cuestionario Diagnóstico, con base a los Anexos A, B y C de los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados de Programas 2019 del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

El resultado promedio de dicha valoración de la MIR (Anexo A) reflejó que la SEDESO en su Programa Presupuestario E144-Servicios Comunitarios, obtuvo un 86.58% con valoración de 25.97%, en la valoración de los indicadores (Anexo B) obtuvo un 82.34% con valoración de 24.70% y un 10.16%, en lo que se refiera al cuestionario entregado por la institución tiene una valoración de 4.06%.

Lo que en suma da 54.73% de nivel de implementación del PbR, lo que indica que existen acciones de corrección que efectuar para cumplir con el proceso de implementación.

## FORMATOS DE ANEXOS

### Formato del Anexo 1 “Indicadores”

| <b>Nombre del Programa:</b>  |  | E144-Servicios Comunitarios  |       |           |           |              |          |            |                  |                        |            |       |                              |
|--|--|--|-------|-----------|-----------|--------------|----------|------------|------------------|------------------------|------------|-------|------------------------------|
| <b>Modalidad:</b>  |  | Prestación de Servicios Públicos   |       |           |           |              |          |            |                  |                        |            |       |                              |
| <b>Dependencia/Entidad:</b>  |  | Secretaría de Desarrollo Social  |       |           |           |              |          |            |                  |                        |            |       |                              |
| <b>Unidad Responsable:</b>   |  | Subsecretaría de Políticas Sociales  |       |           |           |              |          |            |                  |                        |            |       |                              |
| <b>Tipo de Evaluación:</b>   |  | Consistencias y Resultados   |       |           |           |              |          |            |                  |                        |            |       |                              |
| <b>Año de la Evolución:</b>  |  | 2019   |       |           |           |              |          |            |                  |                        |            |       |                              |
| Nivel objetivo   | Nombre del Indicador   | Método de calculo  | Claro | Relevante | Económico | Monitoreable | Adecuado | Definición | Unidad de medida | Frecuencia de medición | Línea Base | Metas | Comportamiento del Indicador |
| <b>Fin 1. -</b><br>Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación mediante la atención de las necesidades más apremiantes | PED2111 - Porcentaje de población en situación de pobreza.                               | (Número de habitantes en situación de pobreza / Total de población de pobreza) x 100   | si    | SI        | SI        | SI           | SI       | SI         | SI               | SI                     | SI         | SI    | DESCENDENTE                  |
| <b>Propósito. -</b><br>F.P - Las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperan su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida.            | 1001101 - Localidades con grado de marginación alto y muy alto.                          | Servicios otorgados con relación a la demanda de servicios   | si    | SI        | SI        | SI           | SI       | SI         | SI               | SI                     | SI         | SI    | ASCENDENTE                   |
| <b>Componente 1. -</b><br>F.P.C01 - Estufas ahorradoras de leña entregadas   | SEDESOT4C1 - Porcentaje de familias beneficiadas con la instalación de estufa ecológica. | (Número de familias beneficiadas con la instalación de estufa ahorradora de leña en su vivienda respecto del total de familias incluidas en el programa de instalación de estufas ahorradoras de leña) X 100 | SI    | SI        | SI        | SI           | SI       | SI         | SI               | SI                     | SI         | SI    | ASCENDENTE                   |

|   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |            |
|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| <b>Actividad 1.</b><br>F.P.C01.A01 -<br>Recepcionar las<br>solicitudes<br>entregadas por<br>los habitantes de<br>las localidades  | SEDESOT4C1<br>A1 -<br>Porcentaje<br>de familias<br>solicitantes   | (Número de familias<br>solicitantes /Número de<br>familias interesadas en las<br>localidades incluidas en el<br>programa.) X 100  | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | ASCENDENTE |
| <b>Actividad 2.</b><br>F.P.C01.A02 -<br>Supervisar la<br>entrega e<br>instalación de las<br>estufas a los<br>beneficiarios  | SEDESOT4C1<br>A2 -<br>Porcentaje<br>de familias<br>beneficiadas<br>con estufas<br>entregadas e<br>instaladas. | (Número de familias con<br>estufas entregadas e<br>instaladas / número de<br>familias incluidas en el<br>programa de estufas a<br>instalar) X 100   | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | ASCENDENTE |
| <b>Componente</b><br><b>2. –</b><br>F.P.C02 -<br>Audiencias<br>públicas<br>realizadas   | SEDESOT4C2<br>- Porcentaje<br>de personas<br>atendidas en<br>las<br>Audiencias<br>Realizadas                  | (Número personas<br>atendidas en las Audiencias<br>Realizadas respecto al Total<br>de asistentes en las<br>audiencias programadas) X<br>100   | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | ASCENDENTE |
| <b>Actividad 1.</b><br>F.P.C02.A01 -<br>Coordinación y<br>logística<br>interinstitucional<br>con las<br>dependencias de<br>gobierno que<br>atienden las<br>demandas<br>ciudadanas                     | SEDESOT4C2<br>A1 -<br>Porcentaje<br>de<br>demandas<br>ciudadanas<br>atendidas                                 | (Número de demandas<br>ciudadanas atendidas<br>respecto del número de<br>demandas proyectadas a<br>atender) X 100   | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | ASCENDENTE |
| <b>Componente</b><br><b>3. –</b><br>F.P.C03 -<br>Caravana Juntos<br>por Más y<br>Mejores<br>Oportunidades<br>realizada.   | SEDESOT4C3<br>- Porcentaje<br>de personas<br>que asisten<br>a las<br>Caravanas<br>Realizadas                  | (Número de asistentes a las<br>caravanas realizadas<br>respecto al total de<br>asistentes programados a<br>asistir a las caravanas) X 100   | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | ASCENDENTE |
| <b>Actividad 1.</b><br>F.P.C03.A01 -<br>Coordinación y<br>logística<br>interinstitucional<br>con las<br>dependencias de<br>gobierno<br>participantes<br>que otorgarán<br>servicios en la<br>caravana. | SEDESOT4C3<br>A1 -<br>Porcentaje<br>de acciones<br>realizadas<br>con las<br>caravanas                         | (Número de acciones<br>realizadas con las caravanas<br>por dependencias de<br>gobierno comprometidas a<br>participar respecto del<br>número de acciones<br>programadas a realizar) X<br>100 | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | ASCENDENTE |

|  |  |  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |                   |
|--|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
| <p><b>Componente 4. –</b><br/>F.P.C04 - Comités Comunitarios Creados para fomentar la participación de la población en obras y acciones de desarrollo social.</p>  | <p>SEDESOT4C4 - Porcentaje de localidades beneficiadas</p>   | <p>(Número de localidades beneficiadas en relación al total de localidades programadas para la integración de comités) X 100</p>                               | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>ASCENDENTE</p> |
| <p><b>Actividad 1.</b><br/>F.P.C04.A01 - Creación de comités comunitarios para el desarrollo social con base en el fomento de la planeación participativa.</p>   | <p>SEDESOT4C4 A1 - Porcentaje de comités integrados.</p>   | <p>(Número de comités integrados en relación al número de comités programados para organizar en las localidades participantes) X 100</p>                       | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>ASCENDENTE</p> |
| <p><b>Componente 5. –</b><br/>F.P.C05 - Acuerdos de coordinación con el sector educativo concertados.</p>  | <p>SEDESOT4C5 - Porcentaje de localidades beneficiadas</p>   | <p>Número de Localidades beneficiadas en relación a las localidades programadas incluidas en los acuerdos firmados) X 100</p>                                  | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>ASCENDENTE</p> |
| <p><b>Actividad 1.</b><br/>F.P.C05.A01 - Acordar y realizar con el sector educativo la celebración de acuerdos de cooperación, acompañamiento o y herramientas para la aplicación de los programas propuestos o establecidos</p> | <p>SEDESOT4C5 A1 - Porcentaje de acuerdos realizados con el sector educativo para acciones al servicio comunitario</p> | <p>(Cantidad de acuerdos realizados en relación a los acuerdos proyectados a alcanzar en las reuniones programadas) X 100</p>                                  | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>ASCENDENTE</p> |
| <p><b>Componente 6. –</b><br/>F.P.C06 - Apoyo asistencial otorgado de forma directa y/o en especie a ciudadanos de escasos recursos del Estado de Quintana Roo, canalización de sus demandas,</p>                                | <p>SEDESOT4C6 - Porcentaje de personas beneficiadas</p>  | <p>(Número de personas beneficiadas con los apoyos asistenciales otorgados directos o en especie/Número de demandas de apoyos asistenciales recibidas)*100</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>SI</p> | <p>ASCENDENTE</p> |

|  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |            |
|--|--|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| así como apoyos a asociaciones civiles   |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |            |
| <b>Actividad 1.</b><br>F.P.C06.A01 - Atención directa o en especie de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles.                                      | SEDESOT4C6<br>A1 -<br>Porcentaje de apoyos entregados.   | (Número de apoyos asistenciales entregados/Número de solicitudes de apoyos recibidas)*100   | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | ASCENDENTE |
| <b>Actividad 2.</b><br>F.P.C06.A02 - Canalización a las dependencias o entidades competentes del Estado de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles. | SEDESOT4C6<br>A2 -<br>Porcentaje de solicitudes canalizadas.                                       | (Número promedio de (Número de solicitudes canalizadas para atención / número de solicitudes recibidas de la ciudadanía)*100                  | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | ASCENDENTE |
| <b>Actividad 3.</b><br>F.P.C06.A03 - Seguimiento de la canalización o ejecución de las demandas y gestiones de la ciudadanía o asociaciones civiles.   | SEDESOT4C6<br>A3 -<br>Porcentaje de respuestas a las demandas y gestiones canalizadas y atendidas. | (Número de promedio de (Número de demandas y gestiones atendidas/número de demandas y gestiones canalizadas a las instancias competentes)*100 | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | ASCENDENTE |

Formato del Anexo 2 “Metas del programa”

| <b>Nombre del Programa:</b>   | E144-Servicios Comunitarios  |        |                  |   |                                   |   |              |  |                                |
|---|--|--------|------------------|---|-----------------------------------|---|--------------|--|--------------------------------|
| <b>Modalidad:</b>   | Prestación de Servicios Públicos   |        |                  |   |                                   |   |              |  |                                |
| <b>Dependencia/Entidad:</b>   | Secretaría de Desarrollo Social  |        |                  |   |                                   |   |              |  |                                |
| <b>Unidad Responsable:</b>  | Subsecretaría de Políticas Sociales  |        |                  |   |                                   |   |              |  |                                |
| <b>Tipo de Evaluación:</b>  | Consistencias y Resultados   |        |                  |   |                                   |   |              |  |                                |
| <b>Año de la Evolución:</b>   | 2019   |        |                  |   |                                   |   |              |  |                                |
|   |  |        |                  |   |                                   |   |              |  |                                |
| Nivel objetivo  | Nombre del Indicador   | META   | Unidad de Medida | Justificación   | Orientada a Impulsar el Desempeño | Justificación   | Factibilidad | Justificación  | Propuesta de Mejora de la Meta |
| <b>Fin 1.</b> - Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación mediante la atención de las necesidades más apremiantes | PED2111 - Porcentaje de población en situación de pobreza.                               | 28.40% | si               | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI                                | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI           | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA                             |
| <b>Propósito.</b> - F.P - Las familias de las comunidades vulnerables del Estado de Quintana Roo recuperan su entorno y bienestar comunitario, mejorando su calidad de vida.            | 1001101 - Localidades con grado de marginación alto y muy alto.                          | 100%   | si               | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI                                | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI           | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA                             |
| <b>Componente 1.</b> - F.P.C01 - Estufas ahorradoras de leña entregadas   | SEDESOT4C1 - Porcentaje de familias beneficiadas con la instalación de estufa ecológica. | 100%   | SI               | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI                                | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI           | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA                             |
| <b>Actividad 1.</b> F.P.C01.A01 - Recepcionar las solicitudes entregadas por los habitantes de las localidades  | SEDESOT4C1 A1 - Porcentaje de familias solicitantes                                      | 100%   | SI               | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI                                | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI           | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA                             |
| <b>Actividad 2.</b> F.P.C01.A02 - Supervisar la entrega e instalación de las  | SEDESOT4C1 A2 - Porcentaje de familias beneficiadas                                      | 100%   | SI               | La unidad de medida se identifica claramente                        | SI                                | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de  | SI           | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su                       | NA                             |



| estufas a los beneficiarios   | con estufas entregadas e instaladas.                                       |         |    | en las fichas técnicas  |    | los objetivos en los distintos niveles  |    | grado de factibilidad  |    |
|---|--|---------|----|---|----|---|----|--|----|
| <b>Componente 2. –</b><br>F.P.C02 - Audiencias públicas realizadas  | SEDESOT4C2 - Porcentaje de personas atendidas en las Audiencias Realizadas | 100%    | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| <b>Actividad 1.</b><br>F.P.C02.A01 - Coordinación y logística interinstitucional con las dependencias de gobierno que atienden las demandas ciudadanas                  | SEDESOT4C2 A1 - Porcentaje de demandas ciudadanas atendidas                | 100%    | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| <b>Componente 3. –</b><br>F.P.C03 - Caravana Juntos por Más y Mejores Oportunidades realizada.  | SEDESOT4C3 - Porcentaje de personas que asisten a las Caravanas Realizadas | 84.167% | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| <b>Actividad 1.</b><br>F.P.C03.A01 - Coordinación y logística interinstitucional con las dependencias de gobierno participantes que otorgarán servicios en la caravana. | SEDESOT4C3 A1 - Porcentaje de acciones realizadas con las caravanas        | 100.00% | si | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| <b>Componente 4. –</b><br>F.P.C04 - Comités Comunitarios Creados para fomentar la participación de la población en obras y acciones de desarrollo social.               | SEDESOT4C4 - Porcentaje de localidades beneficiadas                        | 100.00% | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| <b>Actividad 1.</b><br>F.P.C04.A01 - Creación de comités comunitarios para el desarrollo social con base en el fomento de la planeación participativa.                  | SEDESOT4C4 A1 - Porcentaje de comités integrados.                          | 100.00% | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| <b>Componente 5. –</b><br>F.P.C05 - Acuerdos de coordinación con el sector educativo concertados.   | SEDESOT4C5 - Porcentaje de localidades beneficiadas                        | 100.00% | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |

|  |   |         |    |   |    |   |    |  |    |
|--|---|---------|----|---|----|---|----|--|----|
| <p><b>Actividad 1.</b><br/>F.P.C05.A01 - Acordar y realizar con el sector educativo la celebración de acuerdos de cooperación, acompañamiento y herramientas para la aplicación de los programas propuestos o establecidos</p>           | SEDESOT4C5 A1 - Porcentaje de acuerdos realizados con el sector educativo para acciones al servicio comunitario | 100.00% | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| <p><b>Componente 6. –</b><br/>F.P.C06 - Apoyo asistencial otorgado de forma directa y/o en especie a ciudadanos de escasos recursos del Estado de Quintana Roo, canalización de sus demandas, así como apoyos a asociaciones civiles</p> | SEDESOT4C6 - Porcentaje de personas beneficiadas  | 100.00% | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| <p><b>Actividad 1.</b><br/>F.P.C06.A01 - Atención directa o en especie de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles.</p>  | SEDESOT4C6 A1 - Porcentaje de apoyos entregados.  | 100.00% | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| <p><b>Actividad 2.</b><br/>F.P.C06.A02 - Canalización a las dependencias o entidades competentes del Estado de las solicitudes de apoyos asistenciales presentadas por la ciudadanía o las asociaciones civiles.</p>                     | SEDESOT4C6 A2 - Porcentaje de solicitudes canalizadas.  | 100.00% | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| <p><b>Actividad 3.</b><br/>F.P.C06.A03 - Seguimiento de la canalización o ejecución de las demandas y gestiones de la ciudadanía o asociaciones civiles.</p>   | SEDESOT4C6 A3 - Porcentaje de respuestas a las demandas y gestiones canalizadas y atendidas.                    | 100.00% | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |

**Formato del Anexo 3 “Complementariedad y coincidencias entre programas estatales y/o acciones en otros niveles de gobierno”**

| Nombre del programa                 | Modalidad y clave | Dependencia/ Entidad | Propósito | Población objetivo | Tipo de apoyo | Cobertura geográfica | Fuentes de información | ¿Coincide con el programa evaluado? | ¿Se complementa con el programa evaluado? | Justificación |
|-------------------------------------|-------------------|----------------------|-----------|--------------------|---------------|----------------------|------------------------|-------------------------------------|---|---------------|
| Infraestructura Social Básica.      | E142              | si                   | si        | si                 | si            | si                   | si                     | si                                  | si  | si            |
| Apoyo a las Actividades Productivas | E143              | si                   | si        | si                 | si            | si                   | si                     | si                                  | si  | si            |
| Servicios Comunitarios              | E144              | si                   | si        | si                 | si            | si                   | si                     | si                                  | si  | si            |
| Igualdad de Oportunidades           | E145              | si                   | si        | si                 | si            | si                   | si                     | si                                  | si  | si            |
| Gestión y Apoyo Institucional       | M004              | si                   | si        | si                 | si            | si                   | si                     | si                                  | si  | si            |

**Formato del Anexo 4 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”**

***Avance del documento de trabajo***

| <b>Nombre del Programa:</b> |                                      | E144-Servicios Comunitarios         |                               |                             |                             |                    |  |
|-----------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|--|
| <b>Modalidad:</b>           |                                      | Prestación de Servicios Públicos    |                               |                             |                             |                    |  |
| <b>Dependencia/Entidad:</b> |                                      | Secretaría de Desarrollo Social     |                               |                             |                             |                    |  |
| <b>Unidad Responsable:</b>  |                                      | Subsecretaría de Políticas Sociales |                               |                             |                             |                    |  |
| <b>Tipo de Evaluación:</b>  |                                      | Consistencias y Resultados          |                               |                             |                             |                    |  |
| <b>Año de la Evolución:</b> |                                      | 2019                                |                               |                             |                             |                    |  |
| <b>N°</b>                   | <b>Aspecto Susceptible de Mejora</b> | <b>Actividad</b>                    | <b>Áreas más responsables</b> | <b>Fecha de Terminación</b> | <b>Resultados Esperados</b> | <b>% de avance</b> | <b>Nombre y ubicación del documento probatorio</b> |
| N/A                         | N/A                                  | N/A                                 | N/A                           | N/A                         | N/A                         | N/A                | N/A  |

### Formato del Anexo 5 “Evolución de la Cobertura”

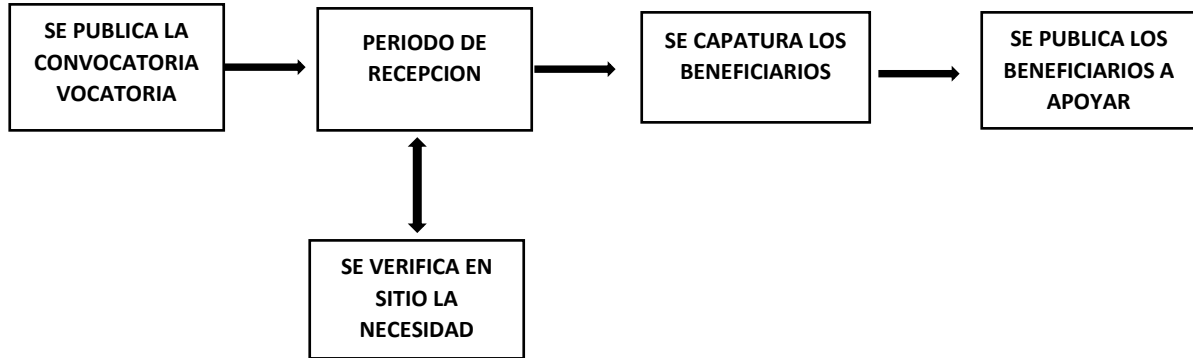
|                             |                                     |                 |                 |                 |
|-----------------------------|-------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Nombre del Programa:</b> | E144-Servicios Comunitarios         |                 |                 |                 |
| <b>Modalidad:</b>           | Prestación de Servicios Públicos    |                 |                 |                 |
| <b>Dependencia/Entidad:</b> | Secretaría de Desarrollo Social     |                 |                 |                 |
| <b>Unidad Responsable:</b>  | Subsecretaría de Políticas Sociales |                 |                 |                 |
| <b>Tipo de Evaluación:</b>  | Consistencias y Resultados          |                 |                 |                 |
| <b>Año de la Evolución:</b> | 2019                                |                 |                 |                 |
| <b>TIPO DE POBLACION</b>    | <b>UNIDAD DE MEDIDA</b>             | <b>AÑO 2017</b> | <b>AÑO 2018</b> | <b>AÑO 2019</b> |
| Potencial                   | Personas                            |                 |                 | 157,052         |
| Objetivo                    | Familias                            |                 |                 | 2,499           |
| Atendida                    | Familias                            |                 |                 | 2,115           |
| P.A x100%/P.O               | %                                   |                 |                 | 84.63%          |

**Formato del Anexo 6 “Información de la Población Atendida”**

| Nombre del Programa: |                     | E144-Servicios Comunitarios         |                        |                    |              |              |            |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |
|----------------------|---------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------------|--------------|--------------|------------|------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------|--------------|---------------------------|
| Modalidad:           |                     | Prestación de Servicios Públicos    |                        |                    |              |              |            |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |
| Dependencia/Entidad: |                     | Secretaría de Desarrollo Social     |                        |                    |              |              |            |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |
| Unidad Responsable:  |                     | Subsecretaría de Políticas Sociales |                        |                    |              |              |            |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |
| Tipo de Evaluación:  |                     | Consistencias y Resultados          |                        |                    |              |              |            |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |
| Año de la Evolución: |                     | 2019                                |                        |                    |              |              |            |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |
| clave de estado      | Nombre de estado    | clave de municipio                  | Nombre de municipio    | clave de localidad | total        | mujeres      | hombres    | infantes 0-5 años y 11 meses | niñas y niños 6-12 años y 11 meses | adolescentes 13-17 años y 11 meses | jóvenes 18-29 años meses | Adultos 30-64 años y 11 meses | Adultos mayores > 65 años | indígenas | No indígenas | personas con discapacidad |
| 23                   | Quintana Roo        |                                     | José María Morelos     |                    | 496          | 453          | 43         |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |
| 23                   | Quintana Roo        |                                     | Felipe Carrillo Puerto |                    | 453          | 438          | 15         |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |
| 23                   | Quintana Roo        |                                     | Bacalar                |                    | 933          | 875          | 58         |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |
| 23                   | Quintana Roo        |                                     | Lázaro Cárdenas        |                    | 233          | 208          | 25         |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |
| <b>23</b>            | <b>Quintana Roo</b> |                                     | <b>Totales</b>         |                    | <b>2,115</b> | <b>1,974</b> | <b>141</b> |                              |                                    |                                    |                          |                               |                           |           |              |                           |

### Anexo 7 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

El procedimiento para llevar a cabo el padrón es a través de una Convocatoria, como se muestra en el siguiente Diagrama de Flujo.



### Formato del Anexo 8 " Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación "

Para el programa presupuestario E144-Servicios Comunitarios, los recursos son entregados directamente a los beneficiarios de los programas, a través de entrega en efectivo y/o especie.

Los recursos aprobados son los siguientes

|                |                 |
|----------------|-----------------|
| Ejercicio 2018 | \$28,730,977.00 |
| Ejercicio 2019 | \$ 6,551,378.00 |

**Formato del Anexo 9 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas"**

| <b>Nombre del Programa:</b> |  | E144-Servicios Comunitarios         |                  |                             |                    |                      |
|-----------------------------|--|-------------------------------------|------------------|-----------------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Modalidad:</b>           |  | Prestación de Servicios Públicos    |                  |                             |                    |                      |
| <b>Dependencia/Entidad:</b> |  | Secretaría de Desarrollo Social     |                  |                             |                    |                      |
| <b>Unidad Responsable:</b>  |  | Subsecretaría de Políticas Sociales |                  |                             |                    |                      |
| <b>Tipo de Evaluación:</b>  |  | Consistencias y Resultados          |                  |                             |                    |                      |
| <b>Año de la Evolución:</b> |  | 2019                                |                  |                             |                    |                      |
| <b>Nivel objetivo</b>       | <b>Nombre del Indicador</b>  | <b>Frecuencia de Medición</b>       | <b>Meta 2019</b> | <b>Valor Alcanzado 2019</b> | <b>Alcance (%)</b> | <b>Justificación</b> |
| Fin                         | PED21I1 - Porcentaje de población en situación de pobreza.   | Trimestral/Anual                    | 28.40%           | 23.69%                      | 84.41%             | NA                   |
| Propósito                   | 1001I01 - Localidades con grado de marginación alto y muy alto.  | Trimestral/Anual                    | 100%             | 41.87%                      | 41.87%             | NA                   |
| <b>Componente</b>           | SEDESOT4C1 - Porcentaje de familias beneficiadas con la instalación de estufa ecológica.                       | Trimestral/Anual                    | <b>100%</b>      | <b>84.63%</b>               | <b>84.63%</b>      | NA                   |
| Actividad                   | SEDESOT4C1A1 - Porcentaje de familias solicitantes   | Trimestral/Anual                    | 100%             | 55.00%                      | 55.00%             | NA                   |
| Actividad                   | SEDESOT4C1A2 - Porcentaje de familias beneficiadas con estufas entregadas e instaladas.                        | Trimestral/Anual                    | 100%             | 113.58%                     | 113.58%            | NA                   |
| <b>Componente</b>           | SEDESOT4C2 - Porcentaje de personas atendidas en las Audiencias Realizadas                                     | Trimestral/Anual                    | <b>100%</b>      | <b>108.65%</b>              | <b>108.65%</b>     | NA                   |
| Actividad                   | SEDESOT4C2A1 - Porcentaje de demandas ciudadanas atendidas   | Trimestral/Anual                    | 100%             | 160.72%                     | 160.72%            | NA                   |
| <b>Componente</b>           | SEDESOT4C3 - Porcentaje de personas que asisten a las Caravanas Realizadas                                     | Trimestral/Anual                    | <b>84.167%</b>   | <b>247.42%</b>              | <b>247.42%</b>     | NA                   |
| Actividad                   | SEDESOT4C3A1 - Porcentaje de acciones realizadas con las caravanas   | Trimestral/Anual                    | 100.00%          | 143.28%                     | 143.28%            | NA                   |
| <b>Componente</b>           | SEDESOT4C4 - Porcentaje de localidades beneficiadas  | Trimestral/Anual                    | <b>100.00%</b>   | <b>131.57%</b>              | <b>131.57%</b>     | NA                   |
| Actividad                   | SEDESOT4C4A1 - Porcentaje de comités integrados.   | Trimestral/Anual                    | 100.00%          | 27.62%                      | 27.62%             | NA                   |
| <b>Componente</b>           | SEDESOT4C5 - Porcentaje de localidades beneficiadas  | Trimestral/Anual                    | <b>100.00%</b>   | <b>20.00%</b>               | <b>20.00%</b>      | NA                   |
| Actividad                   | SEDESOT4C5A1 - Porcentaje de acuerdos realizados con el sector educativo para acciones al servicio comunitario | Trimestral/Anual                    | 100.00%          | 20.00%                      | 20.00%             | NA                   |
| <b>Componente</b>           | SEDESOT4C6 - Porcentaje de personas beneficiadas   | Trimestral/Anual                    | 100.00%          | 686.97%                     | 686.97%            | NA                   |
| Actividad                   | SEDESOT4C6A1 - Porcentaje de apoyos entregados.  | Trimestral/Anual                    | 100.00%          | 175.50%                     | 175.50%            | NA                   |
| Actividad                   | SEDESOT4C6A2 - Porcentaje de solicitudes canalizadas.  | Trimestral/Anual                    | 100.00%          | 59.42%                      | 59.42%             | NA                   |
| Actividad                   | SEDESOT4C6A3 - Porcentaje de respuestas a las demandas y gestiones canalizadas y atendidas.                    | Trimestral/Anual                    | 100.00%          | 32.19%                      | 32.19%             | NA                   |