

ANEXO A. DOCUMENTO DE POSICIÓN INSTITUCIONAL

Nombre de la Dependencia o Entidad: SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	
Nombre del Programa presupuestario (Pp) o del Fondo o programa de gasto federalizado: U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social.	
Tipo de evaluación: Evaluación de Procesos	Ejercicio evaluado: 2023
<p>Comentarios generales:</p> <p>En referencia al Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal 2024 de los Fondos y Programas de Gasto Federalizado y de los Programas presupuestarios del estado de Tamaulipas, publicado en Periódico Oficial del Estado el martes 30 de abril de 2024, el cual tiene por objeto determinar las evaluaciones y tipos de evaluación que se aplicarán a los Programas presupuestarios, incluyendo los Fondos y Programas de Gasto Federalizado, como parte de un proceso integral, gradual y útil para apoyar las decisiones en materia presupuestal, se instruyó la Evaluación de Procesos al programa U044 Atención Ciudadana para el Bienestar Social, del ejercicio 2023.</p> <p>La evaluación de procesos analiza mediante trabajo de campo y gabinete si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión. Lo anterior, tiene como propósito valorar la gestión operativa y la normatividad del programa, identificando cuellos de botella, sistematizar buenas prácticas y generar recomendaciones orientadas para mejorar la eficacia, pertinencia y eficiencia del programa.</p> <p>Considerando que el proceso de evaluación sufrió una ampliación en su proceso de ejecución y entrega de Informe Final de Evaluación, se resalta la colaboración interinstitucional para atender en tiempo y forma los requerimientos de información, así como el acompañamiento por parte de la entidad evaluadora para recibir información complementaria de la solicitada para precisar una mejor calificación y con instrumentos de gestión administrativa actuales, que se encuentran en proceso u operación considerados como mejoras del ejercicio evaluado al actual.</p>	

Nombre de la Dependencia o Entidad: SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	
Nombre del Programa presupuestario (Pp) o del Fondo o programa de gasto federalizado: U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social.	
Tipo de evaluación: Evaluación de Procesos	Ejercicio evaluado: 2023
<p>Comentarios específicos:</p> <p>La evaluación de procesos del programa presupuestario U044 Atención Ciudadana para el Bienestar Social tiene como objetivo general realizar un análisis sistemático de la gestión operativa y normativa del programa, valorando si este cumple con los requisitos necesarios para el logro de resultados de manera eficaz y eficiente, esta evaluación se llevó a cabo con base en los Términos de Referencia emitidos por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Tamaulipas, bajo la Metodología del Marco Lógico, con enfoque cualitativo y perspectiva de género (http://finanzas.tamaulipas.gob.mx/transparencia/modelo-TdR-evaluacion.php). Se desarrolló en tres fases.</p> <p>La metodología aplicada combinó el análisis documental exhaustivo con un trabajo de campo centrado en entrevistas a profundidad con actores clave en la operación del programa, lo que permitió identificar, mapear y valorar los procesos y subprocesos que conforman el ciclo operativo del programa. La evaluación consideró los atributos de eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia, así como el grado de consolidación operativa de cada proceso, con base en criterios normativos, técnicos y de gestión.</p> <p>En el análisis de cada proceso se evaluaron sus límites, insumos y recursos, productos generados, sistemas de información utilizados, pertinencia respecto a los objetivos del programa y grado de coordinación institucional. Asimismo, se valoró su consolidación operativa en una escala del 1 al 5, tomando en cuenta la existencia de documentación normativa, el conocimiento y uso homogéneo de procedimientos, la existencia de indicadores de gestión, mecanismos de mejora continua y la transversalización de la perspectiva de género.</p> <p>En la fase inicial del proceso de evaluación, se realizaron reuniones con la entidad evaluadora en coordinación con la Dirección General de Planeación Estratégica de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Tamaulipas para identificar las necesidades de información requeridas para el análisis de gabinete, lo que permitió entregar en tiempo y forma la información solicitada mediante el oficio EVALDIS/U044/TAM/001 del 23 de enero de 2025.</p> <p>Posteriormente, la entidad evaluadora llevó a cabo el análisis de gabinete, que continuó con trabajo de campo mediante entrevistas individuales con personal de la Dirección de Atención Ciudadana, encargada de la operación del programa, con el acompañamiento de la Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación. En la segunda fase, con la información documental y los resultados de las entrevistas, se recibió un Informe de Evaluación Preliminar. A partir del análisis y revisión entre la unidad responsable del programa y la Secretaría Técnica de la Secretaría de Bienestar Social, se determinaron oportunidades de mejora para complementar la información y enriquecer la valoración de los reactivos analizados. Esto permitió precisar la información con la entidad evaluadora, destacando oportunidades de mejora identificadas en los ejercicios posteriores a 2023 y en la aplicación vigente.</p> <p>En la tercera fase, una vez complementada la información adicional identificada en el Informe de Evaluación Preliminar, se realizaron dos reuniones virtuales para atender las observaciones particulares realizadas por la unidad responsable del programa, en coordinación con la Secretaría Técnica de la Secretaría de Bienestar Social. En estas reuniones se concluyó el proceso de acercamiento de evidencias y/o información adicional para complementar el Informe Final de Evaluación, el cual se finalizó durante la primera semana de mayo de 2025.</p> <p>FODA</p> <p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño técnico-operativo sólido y articulado normativamente. • Eficacia destacable en los procesos operativos centrales. • Coordinación interinstitucional adecuada dentro de SEBIEN. • Buenas prácticas institucionales como difusión periódica en redes oficiales y evidencias sistemáticas de entrega de apoyos. • Registro de peticiones en el SAP. • Solicitud de fichas técnicas de pedido para evitar errores en adquisiciones. • Procesos operativos detalladamente definidos y estandarizados. • Uso de herramientas institucionales como el SACG y el SIDS para sustentar decisiones de planeación. • Disponibilidad de infraestructura y personal suficiente para la mayoría de los procesos. • Disponibilidad presupuestal para la operación del Programa. • Dispone de un Diagnóstico específico para el Programa presupuestario. • Dispone de un Manual de Organización institucional. • El Pp cuenta con un Manual de Procedimientos que incluye una esquematización básica del Programa. <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de información e indicadores públicos sobre marginación, pobreza y otras carencias en la entidad que pudieran robustecer el análisis del entorno en que trabaja el Programa presupuestario. <p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de mecanismos ciudadanos activos que cierren el ciclo de gestión (contraloría social). • Eficacia limitada en procesos que dependen de retroalimentación institucional o ciudadana. • Falta de sistematización de datos e indicadores operativos de gestión. • Perspectiva de género no transversalizada en la operación. • Procesos sin mecanismos documentados de mejora continua. • Demoras en la actualización de registros de seguimiento. • Coordinación débil con instancias externas para dar cierre a solicitudes no elegibles. • Falta de documentación formal en la validación y clasificación de peticiones. • Ausencia de metodología para cuantificar población potencial y atendida. • Se observó que los reportes generados en la Plataforma SAP no indican o diferencian datos específicos del Programa U044, sino que se generan de manera global. • Ralentización en la emisión y publicación de la convocatoria. <p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitada capacidad de respuesta de otras instancias gubernamentales a solicitudes canalizadas fuera del Programa. • Escenario de reducción presupuestal o reorientación de prioridades en el gasto social estatal o federal. • Aspectos económicos, sociales o naturales que puedan influir en la asignación presupuestal del Programa. 	

Nombre de la Dependencia o Entidad: SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	
Nombre del Programa presupuestario (Pp) o del Fondo o programa de gasto federalizado: U044 Atención ciudadana para el Bienestar Social.	
Tipo de evaluación: Evaluación de Procesos	Ejercicio evaluado: 2023
Fuentes de información: Acuerdo mediante el cual se emite el Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal 2024 de los Fondos y Programas de Gasto Federalizado y de los Programas Presupuestarios del Estado de Tamaulipas, publicado en Periódico Oficial del Estado el 30 de abril de 2024. Informe de Resultados de la Evaluación de Procesos con perspectiva de género al programa presupuestario Atención Ciudadana para el Bienestar Social (U044), ejercicio 2023, Número, S.C. Términos de referencia para evaluaciones externas, con perspectiva de género, del Gobierno del Estado de Tamaulipas (http://finanzas.tamaulipas.gob.mx/transparencia/modelo-TdR-evaluacion.php)	
Unidades administrativas y responsables participantes en la elaboración del Documento de Posición Institucional: Secretaría Técnica.- Lic. Norma Paola Mata Esparza Coordinación Técnica y de Planeación de Programas.- Lic. Karla Valeria Flores Castro Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación.- Ing. Martha Elaine Picazo Wong	



Dra. Silvia Lucero Casas González
Titular de la Secretaría de Bienestar Social



Lic. Nancy Lorenia Ochoa Cano
Titular de la Dirección de Atención Ciudadana



Lic. Adriana Maribel Sánchez Varela
Órgano Interno de Control de la Secretaría de Bienestar Social

Elaborado: Cd. Victoria, Tamaulipas, a 23 de Junio de 2025

Nota: Adjuntar a este documento el Anexo A1.

