

1. Título de la práctica: Sistema de Programas Sociales del Estado de Querétaro (SIPROS). Disponible en <https://programas.queretaro.gob.mx/sipros/>

2. Situación inicial que dio origen a la práctica.

De conformidad con lo dispuesto en el Capítulo III, Artículo 48 de la Ley de Desarrollo Social del Estado de Querétaro, es responsabilidad de la Secretaría de Desarrollo Social del Estado (SEDESOQ), la integración y actualización del Padrón Estatal de Beneficiarios de programas y acciones de desarrollo social del Poder Ejecutivo del Estado. Tomando en cuenta lo anterior, SEDESOQ, solicitó apoyo a la Secretaría de Finanzas para el diseño de una plataforma de registro y seguimiento de beneficiarios de los programas sociales y de igual forma para la integración del Padrón Estatal de Beneficiarios.

Con anterioridad, los padrones de beneficiarios se construían en archivos de Excel, su resguardo se realizaba en los equipos de cómputo de los responsables de los programas, así como del área responsable de su resguardo, o bien, en dispositivos como discos compactos, memoria USB o discos duros, lo que representaba un riesgo de pérdida de información si alguno de los dispositivos llegaba a dañarse. Además, Excel es un programa informático que no está diseñado para uso y explotación de bases de datos grandes, como es el caso de un padrón de beneficiarios, lo que impedía cruzar información para la identificación de duplicidad de registros, información errónea, así como tratamiento de indicadores por poblaciones beneficiadas.

Aunado a lo anterior, el reto era mayúsculo al concentrar la información de los programas de todas las dependencias del estado, mediante estos medios rústicos de tratamiento de información. Esto representaba un mayor número de horas de trabajo enfocada exclusivamente en la construcción de los padrones de beneficiarios, lo cual implicaba restar eficiencia y eficacia en la implementación de los programas.

Por último, es importante mencionar que SIPROS, surge como una medida emergente derivada de la Pandemia por COVID 19, tomando en cuenta la limitación de las actividades económicas no esenciales y las medidas de aislamiento, SEDESOQ se enfrentó al reto de entregar el apoyo social “Querétaro Fuerte”, consistente en un apoyo económico de 4 mil pesos para aquellas personas que hubieran perdido su empleo o fuente de ingresos. La inscripción, seguimiento y entrega del apoyo se implementó a través de lo que hoy es SIPROS.

3. Descripción de la práctica.

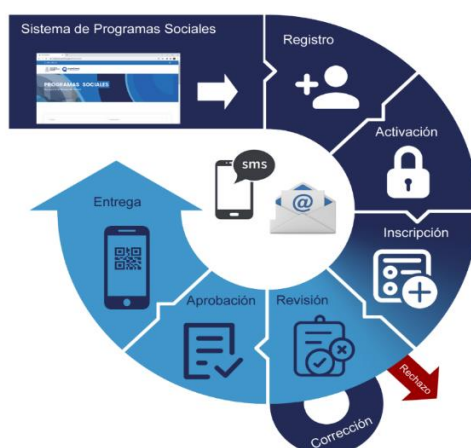
El Sistema de Programas Sociales del Estado de Querétaro es la plataforma actual de registro ciudadano a los programas de SEDESOQ. Con el objetivo de mejorar las políticas públicas, busca:

- Transitar hacia un expediente único de los ciudadanos que se inscriben en los programas sociales y con ello simplificar los trámites ciudadanos.
- Generar un Catálogo de Programas Sociales del Gobierno del Estado.
- Robustecer la integración de los Padrones de Beneficiarios.
- Mejorar la calidad de la información con el levantamiento de información sociodemográfica mediante una batería de preguntas homologada: Cuestionario de Información Social (CUIS).
- Construir el Padrón Estatal de Beneficiarios de programas y acciones de desarrollo social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- Contar con la trazabilidad y seguimiento de los beneficiarios a través del tiempo, lo que ayudará a evitar la duplicidad de beneficiarios.
- Focalizar los programas sociales a través de la identificación del territorio

Entre otras funcionalidades, SIPROS cuenta con lo siguiente:

- Verificación de la autenticidad de las CURPS registradas, de acuerdo con la actualización disponible con la base de datos del Registro Civil del Estado.
- Respaldo de la documentación prevista en las reglas de operación de cada programa.
- Creación de formularios para recabar información socioeconómica de acuerdo con la población objetivo a la que se dirige el programa.

- Dictaminación de registros de programas sociales
- Comprobación de los apoyos sociales mediante la emisión de un código QR, con el fin de evitar duplicidad en la entrega.
- Georreferenciación de los beneficiarios.
- Conexión con servicio de mensajería de texto a celulares.
- Sección de consulta ciudadana.
- Conectividad con la base cartográfica estatal, lo que permite contar con ubicación geográfica de los apoyos entregados a nivel municipal, a nivel localidad y a nivel colonia.
- Carga masiva de padrones de beneficiarios de las dependencias.



Perfil ciudadano

SIPROS tiene una sección dirigida hacia el registro de los ciudadanos en los programas sociales, quienes, mediante su CURP y datos generales, crean una cuenta ciudadana. Este perfil cuenta los siguientes apartados:

a) Mis solicitudes. Sección de registros a programas sociales en los que está inscrito el ciudadano y que permite dar seguimiento al proceso de aprobación.

b) Apoyos disponibles. Son las convocatorias de registro abiertas de acuerdo a la vigencia que determine el administrador. Se mostrarán los apoyos a los que podrá tener acceso el ciudadano, para que a través de esta plataforma pueda hacer las solicitudes correspondientes.



c) **Seguimiento de solicitudes ciudadanas.** El ciudadano que cuenta con una solicitud de programa social, podrá revisar el estatus de su registro en el programa, así como la información que cargó al sistema con el botón “Ver Solicitud”.

Solicitud	Tipo de Apoyo	Estado	Acciones
Apoyo Tecnológico	Estudiante	Aprobada	 Ver Solicitud

Los ciudadanos con una solicitud de programa social, podrá revisar el estatus, a través del botón de Historial Solicitud. Esta opción desplegará todos los movimientos realizados por el administrador del programa social y el solicitante.

Solicitud	Tipo de Apoyo	Estado	Acciones
Apoyo Tecnológico	Estudiante	Aprobada	 Historial Solicitud

Estado	Fecha	Comentario
En proceso	30/03/2022	
En proceso	30/03/2022	
Corrección	30/03/2022	Corregir matrícula, no coincide Agregar archivo correcto de CURP
En proceso	30/03/2022	
Corrección	30/03/2022	CORREGIR CURP CORREGIR MATRICULA
En proceso	30/03/2022	
Corrección	30/03/2022	NO COINCIDE NOMBRE NI MATRICULA
En proceso	30/03/2022	
Corrección	19/04/2022	Corregir Domicilio

Mostrando 1 a 9 de 9 filas

Perfil funcionario

El perfil de funcionario está integrado por los módulos de administración y procesamiento de los procesos de los programas sociales y se integra de estos principales módulos:

a) **Solicitudes.** En este apartado se mostrarán los registros recibidos de las convocatorias abiertas de programas sociales a cargo del área usuaria. En la pantalla del funcionario aparece
Cto. Moisés Solana #171, Colonia Balaustradas.
C.P. 76079. Santiago de Querétaro, Qro.
Tel. 442 238 5220.

un menú de filtros que permite filtrar la información por cada uno de los apoyos disponibles, siempre y cuando formen parte de la Subsecretaría responsable. Además, se puede realizar un segundo filtro de datos, de acuerdo al proceso y estado de las solicitudes. La información vertida en la solicitud de registro de cada uno de los solicitantes se puede visualizar dando click en el botón Ver Solicitud.

The screenshot shows the SIPROS web application interface. At the top, there are filters for 'Apoyo', 'Proceso', and 'Estado'. Below the filters are buttons for 'Descargar' and 'Entregar Solicitud', and a search bar. The main content is a table with the following columns: Id, CURP, Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno, Fecha de Solicitud, Folio, Proceso, Solicitud, Tipo de Apoyo, Padrón, Estado, and Acciones. The table displays several rows of data, including names like ETHAN CORRAL, KARLA RAMIREZ, AISHIA ODETTE, IVONNE GUADALUPE, VALERIA CRUZ, REGINA MONTER, and JIMENA GUILLEN. The 'Estado' column shows various statuses like 'Entregado' and 'Aprobada'. A 'Ver Solicitud' button is visible in the actions column for the second row.

Id	CURP	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Fecha de Solicitud	Folio	Proceso	Solicitud	Tipo de Apoyo	Padrón	Estado	Acciones
252690	COCE070622HDFRRTA3	ETHAN	CORRAL	CERVANTES	18/11/2022	18/11/2022-APTEC-43669	1	Apoyo Tecnológico	Estudiante		Entregado	[Ver Solicitud]
252599	RACK070815MQTMSRA5	KARLA	RAMIREZ	CASTILLO	18/11/2022	18/11/2022-APTEC-43668	1	Apoyo Tecnológico	Estudiante		Aprobada	[Ver Solicitud]
252561	AARA070528MQTRNSA0	AISHIA ODETTE	ARAUJO	RANGEL	18/11/2022	18/11/2022-APTEC-43667	1	Apoyo Tecnológico	Estudiante		Aprobada	[Ver Solicitud]
252518	RATI070217MQZFRVA7	IVONNE GUADALUPE	RAZO	TORRES	18/11/2022	18/11/2022-APTEC-43666	1	Apoyo Tecnológico	Estudiante		Entregado	[Ver Solicitud]
252477	CURV071229MQTRJLA9	VALERIA	CRUZ	ROJAS	18/11/2022	18/11/2022-APTEC-43665	1	Apoyo Tecnológico	Estudiante		Entregado	[Ver Solicitud]
252314	MOAR070416MMCNGNA3	REGINA	MONTER	ANGELES	18/11/2022	18/11/2022-APTEC-43664	1	Apoyo Tecnológico	Estudiante		Entregado	[Ver Solicitud]
252131	GUAJ070604MQTLGMA7	JIMENA	GUILLEN	AGUILAR	18/11/2022	18/11/2022-APTEC-43663	1	Apoyo Tecnológico	Estudiante		Aprobada	[Ver Solicitud]

En esta sección también se modifican los estatus de aprobación, rechazo y baja de los ciudadanos inscritos en los programas sociales, así como la comprobación del mismo.

b) Reportes. En esta sección, el sistema permite la descarga de información por programa social con los diferentes estatus de las solicitudes recibidas. Es importante aclarar, que la información que se puede descargar, depende de los niveles de responsabilidad del usuario y del área de operación.

c) Administración

Funcionarios. En este apartado aparecerán los diferentes usuarios asignados para la administración el sistema SIPROS. Los roles son asignados de acuerdo a la responsabilidad en el proceso de los programas sociales y son generados por la Dirección de Planeación y Evaluación.

Usuario	Nombre	Correo	Tipo Usuario	Rol	Módulo	Estatus	Acciones
marvizu	Mireya Arvizu Hernandez	mireyaarvizuhdez@gmail.com	Base de Datos	ROLE_ADMIN - ROLE_FUNCIONARIO - ROLE_USER	Funcionario	Activo	

Consulta Ciudadana. En este apartado se agregó una sección para que los funcionarios encargados de proporcionar atención ciudadana accedan a la información de los beneficiarios con algún apoyo entregado mediante su CURP, cambio de teléfono, correo electrónico o contraseña, sin comprometer la exposición de la base de datos completa.

Usuario	Nombre	Correo	Código Validación	Validado	Tipo Usuario	Rol	Módulo	Estatus	Acciones
AUBM871108MQTGR00	MARICARMEN AGUILAR BAUTISTA	mariaguilar2909@gmail.com	1776674	SI	Base de Datos	ROLE_USER	Ciudadano	Activo	

Apoyo	Folio de Solicitud	Fecha	Estatus	Acciones
No se encontraron registros que coincidan				

4. Implementación y operación de la práctica

Actores involucrados: Secretaría de Desarrollo Social, Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas, Enlaces del Sistema Estatal para el Desarrollo Social. La implementación de SIPROS se ha extendido a lo largo de dos años. Después de la Cto. Moisés Solana #171, Colonia Balaustradas. C.P. 76079. Santiago de Querétaro, Qro. Tel. 442 238 5220.

ejecución de programa Querétaro Fuerte, fue el programa de Tarifa Unidos, el que se implementó ya dentro del ambiente SIPROS.

- La Dirección de Planeación y Evaluación (DPE), adscrita a la Subsecretaría de Planeación, Evaluación y Vinculación de SEDESOQ, es el área encargada de diseñar las herramientas y mecanismos de obtención de datos, así como de los procesos que dan estructura de SIPROS para que funja como un Padrón Estatal de Beneficiarios.
- La Dirección de Sistemas Administrativos e Infraestructura Tecnológica (DSAIT), adscrita a la Subsecretaría de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Finanzas, es la propietaria de la infraestructura de SIPROS y también es la responsable de la implementación, mantenimiento y mejora continua.
- La Dirección de Catastro, perteneciente a la Secretaría de Finanzas, es la propietaria de la información catastral de SIPROS. Gracias a la interoperabilidad entre el Sistema de Catastro del estado y SIPROS, se cuenta con la base de datos geográficos de los domicilios de las personas registradas en SIPROS.
- Las dependencias estatales que tienen a cargo programas sociales, quienes tienen la obligación de reportar a SEDESOQ, los padrones de beneficiarios.

La Dirección de Planeación y Evaluación está en constante comunicación con la Dirección de Sistemas Administrativos e Infraestructura Tecnológica (DSAIT) como enlace principal que garantiza la operatividad continua de SIPROS para las áreas usuarias.

5. Resultados

Actualmente SIPROS alberga más de 404 mil registros ciudadanos y un poco más de 254 mil apoyos otorgados a través de esta plataforma.

Mediante SIPROS, se implementó el proceso de registro de vacunación de la plantilla de profesores de SEDEQ, así como la ejecución de los siguientes programas de la Secretaría de Desarrollo Social, los cuales se enlistan a continuación:

- Tarifa Unidos
- Negocios familiares
- Apoyo emergente para mujeres

- Cuidado infantil
- Apoyos tecnológicos
- Becas escolares
- Tarjeta Contigo

A la par, se cuenta con los padrones de beneficiarios de las siguientes dependencias: Sistema Estatal DIF, Secretaría de Desarrollo Agrario, Secretaría del Trabajo, Secretaría de Educación, Instituto del Deporte y la Recreación del Estado de Querétaro, Secretaría de Turismo, Instituto de la Vivienda de Querétaro.

6. Relevancia

Esta plataforma digital, es pieza fundamental para la creación de información que servirá como base para el monitoreo y la evaluación de los programas sociales en el estado. Entre los aspectos relevantes, están:

- Disminuir la duplicidad de esfuerzos y redirigirlos hacia los grupos vulnerables pendientes de atención.
- Reducir el tiempo y esfuerzo para la integración de los Padrones de Beneficiarios.
- Transitar hacia un esquema de "ventanilla única", buscando facilitar al ciudadano el acceso a los programas y acciones del Gobierno del Estado y disminuyendo los procesos burocráticos.
- Mejorar y homologar la calidad de la información sociodemográfica de los usuarios registrados en la plataforma, así como de los beneficiarios, con el fin de focalizar de mejor forma los esfuerzos en el combate a la pobreza y en la reducción de carencias sociales.

Otro aspecto relevante es que SIPROS abona en el cumplimiento de uno de los ejes del Plan Estatal de Desarrollo, denominado "Gobierno Ciudadano", cuyo objetivo es consolidar un gobierno digital. En concordancia con el Programa Estratégico de Gobierno Digital, el objetivo general señala que se deberá impulsar y promover de manera integral y sostenida la transformación digital del Estado de Querétaro, desde los diferentes ámbitos de gestión, por lo cual, esta herramienta ayuda a potenciar el desarrollo de competencias digitales en los

servidores públicos y de los ciudadanos, además, suma a la digitalización de trámites y servicios.

7. Innovación

La innovación de SIPROS reside en que no se trata solamente de una plataforma de base de datos, sino que funge como ventanilla única de inscripción para programas sociales del estado. SIPROS marca un antes y un después en la administración y gestión de los programas sociales en el estado, tomando en cuenta que se puede conectar con otras plataformas digitales del estado y de otras dependencias, lo que generará a largo plazo un Padrón Único de Beneficiarios y una base de datos robusta.

8. Posibilidad de réplica

Cualquier gobierno estatal o municipal con programas sociales a su cargo, debería contar con una plataforma como SIPROS, con el fin de sistematizar y documentar la información generada por los registros de beneficiarios y el proceso de entrega de apoyos. Una herramienta digital como SIPROS, permite eficientizar los trámites de programas sociales, así como la documentación y construcción de base de datos, lo que abona en mejores prácticas de transparencia y rendición de cuentas.

9. Sostenibilidad

SIPROS representa un enorme reto tecnológico y de coordinación institucional, resultado del trabajo en conjunto con la Secretaría de Finanzas, sin este soporte técnico y de infraestructura, SIPROS no sería una realidad. La sostenibilidad de SIPROS reside en que la infraestructura, la implementación y su mejora continua forma parte de los mismos recursos humanos y de tecnología con los que se dispone, lo que no representa un costo adicional para la Secretaría de Finanzas.

10. Lecciones aprendidas, alcances y retos que se han presentado en su implementación.

- El mayor desafío al que se enfrentó la implementación de SIPROS fue el uso y registro de la población, tomando en cuenta las brechas digitales existentes en la población. Las incidencias frecuentes son cambio de contraseña, correo electrónico y número de teléfono, debido a que las personas restan importancia en la conservación de estos datos en el tiempo, por lo que realizan constantes actualizaciones.
- Otro desafío fue la homologación de la información geográfica de los beneficiarios, por tal motivo, se actualizó la información cartográfica de SIPROS, lo que llevó a una limpieza de ubicaciones geográficas de la base de datos de SIPROS.

Los retos a futuro que se identifican son:

- Voluntad para la utilización de la plataforma de todas las dependencias estatales, tomando en cuenta que requiere de un periodo de aprendizaje y adaptación.
- Mejora continua que debe realizarse en la plataforma para que sea utilizada con fines más allá de una simple base de datos, si no que pueda efectuarse consulta de datos en tiempo real, es decir, integrar software para el manejo de bases de datos.
- Mejorar el levantamiento de información en campo. Transitar hacia un expediente único de beneficiario.
- Como resultado de la expansión de SIPROS en número de registros y de beneficiarios, es necesario crear un área de informática dentro de SEDESOQ y ampliar la infraestructura tecnológica.
- Generar mecanismos de inscripción para los ciudadanos sin acceso a tecnologías de la información.
- Hay programas sociales, que, por la naturaleza de su implementación o, por la población a la que va dirigido, su implementación no es la decisión más idónea.