Gobierno del Estado de Tabasco
Secretaría de Salud

Posición Institucional

Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E015 Servicios de Atención Médica del Ejercicio Fiscal 2017.

I. Antecedentes

Para dar cumplimiento con el Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal 2017 (PAE 2018), se llevó acabo la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E015 Servicios de Atención Médica del ejercicio fiscal 2017, correspondiente a la Subsecretaría de Salud, realizada por la empresa Romero Consultores (Ricardo Neftali Romero Ceronio), con la finalidad de proveer información que retroalimente sus procesos de diseño, gestión, planeación, operación y orientación de resultados, coordinada por el Lic. Javier Castro García, Director de Planeación de la Secretaría de Salud, celebrado el día 30 de Septiembre del 2018.

II. Uso de las recomendaciones de la evaluación

Para la Secretaría de Salud, es muy importante conocer el estado que guardan los Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario E015 Servicios de Atención Médica; por lo que consideramos valioso el ejercicio de evaluación realizado por el equipo evaluador, dentro del cual encontramos grandes oportunidades de mejora para el programa, emitió recomendaciones cuyo objetivo fue proporcionar la líneas estratégicas de acción:

- Actualizar los indicadores de desempeño con base en los resultados obtenidos en años anteriores, para de esta manera mejorar la operación y subsanar errores de antaño buscando la mejora continua del Programa.
- Sistematizar los mecanismos de transparencia, a fin de que exista una retroalimentación para que los usuarios conozcan a fondo el funcionamiento del sistema de salud, así como el seguimiento del servicio.
- Capacitar al personal asignado de la implementación de los recursos del Programa Presupuestario, para fortalecer el Servicio de Atención Médica.
- Establecer una planeación del gasto con metodología orientada a resultados; esto para medir los avances y poder corregir las deficiencias de manera acertada y con ellos además, cumplir con las especificaciones de la normatividad vigente acerca de la fiscalización de gasto público.

Gobierno del Estado de Tabasco
Secretaría de Salud

Posición Institucional

- Implementar un sistema universal en el que se registre la atención a los usuarios en cada unidad médica y con ello, conocer la cuantificación de la atención y al mismo tiempo brindar un seguimiento oportuno de la atención.
- Establecer un plan de financiamiento a mediano y largo plazo que incluya alternativas de financiamiento posibles ante posibles eventualidades o recortes presupuestarios, que no afecten de manera directa la operatividad del Programa.
- Se recomienda establecer un sistema de retroalimentación de quejas y sugerencias que permita la comunicación bilateral entre los usuarios y la Secretaría.

III. Uso de las recomendaciones de la evaluación

Para la Secretaría de Salud, es muy importante conocer el estado que guardan los Indicadores de Resultados del Programa Presupuestal E015 Servicios de Atención Médica; por lo que consideramos valioso el ejercicio de evaluación realizado por el equipo valuador, dentro del cual encontramos grandes oportunidades de mejora para el programa de Atención Médica, en el que se emitieron recomendaciones cuyo objetivo fue proporcionar las siguientes líneas estratégicas de acción:

- Actualizar los indicadores de desempeño con base en los resultados obtenidos en años anteriores, para de esta manera mejorar la operación y subsanar errores de antaño buscando la mejora continua del Programa.
- Sistematizar los mecanismos de transparencia, a fin de que exista una retroalimentación para que los usuarios conozcan a fondo el funcionamiento del sistema de salud, así como el seguimiento del servicio.
- Capacitar al personal asignado de la implementación de los recursos del Programa Presupuestario, para fortalecer el Servicio de Atención Médica.
- Establecer una planeación del gasto con metodología orientada a resultados; esto para medir los avances y poder corregir las deficiencias de manera acertada y con ellos además, cumplir con las especificaciones de la normatividad vigente acerca de la fiscalización de gasto público.
- Implementar un sistema universal en el que se registre la atención a los usuarios en cada unidad médica y con ello, conocer la cuantificación de la atención y al mismo tiempo brindar un seguimiento oportuno de la atención.

Gobierno del Estado de Tabasco
Secretaría de Salud

Posición Institucional

- Establecer un plan de financiamiento a mediano y largo plazo, que incluya alternativas de financiamiento ante posibles eventualidades o recortes presupuestarios, que no afecten de manera directa la operatividad del Programa.

IV. Posición institucional respecto de la evaluación

El haber realizado una evaluación externa al Programa Presupuestal E015 Servicios de Atención Médica, permitió identificar áreas de oportunidad para mejorar los procesos y reformular acciones que han mostrado baja efectividad. No obstante, considera que una evaluación externa brinda mayores elementos para orientar la acción de los programas. Con la evaluación externa fueron identificadas debilidades y amenazas que pueden impactar negativamente en los resultados esperados; por lo cual, las recomendaciones emitidas en la Ficha Técnica para la Difusión de Resultados, se traducirán en Aspectos Susceptibles de Mejora en 2019.

V. Recomendaciones seleccionadas para ser atendidas como ASM

- Rediseñar el Programa Presupuestario con la metodología de Planeación orientada a Resultados.
- Normar la operación del Programa Presupuestario.
- Establecer un mecanismo para conocer la percepción y satisfacción de los beneficiarios.
- Integración de un padrón único de beneficiarios.

VI. Comentarios Específicos

Derivado de los hallazgos y recomendaciones realizadas por el evaluador externo en el informe final, dichas recomendaciones fueron agrupadas en las siguientes categorías:

Categoría	No. de recomendaciones	Descripción
Sistemas (SI)	2	Optimización de los sistemas de información actuales
Personal (PE)	1	Enfocada a mejorar la plantilla
Procesos (PR)	1	Mejorar los tiempos en los procesos
Normativa (NO)	1	Enfocada a cumplir con la normatividad
Medición (ME)	1	Diseño de metodología de seguimiento y actualización de los indicadores

Para poder cumplir con las observaciones y recomendaciones que se consideran factibles, las distintas Unidades Administrativas que participan en el Programa, establecerán mesas de trabajo para conciliar y coordinar la mejora de los servicios de atención médica en los diferentes niveles

de atención de los servicios de salud; permitiendo tener mayores elementos que fortalezcan el desempeño del programa. De esta forma, no sólo se estaría atendiendo a las recomendaciones del equipo evaluador, sino que se estarían incorporando mejoras en los procesos que consolidan la planeación estratégica y una mejor cobertura en la prestación de los servicios de atención médica del programa.

1.1 Sobre los resultados de la evaluación

Los resultados de la evaluación y las recomendaciones emitidas a los mismos, se consideran pertinentes, pues representan áreas de oportunidad que permiten la mejora de procesos internos mediante la implementación de mecanismos como manuales de procedimientos, incorporación del uso de la tecnología, homologación de catálogos de insumos y medicamentos prescritos para el paciente, disminución de los tiempos de espera; lo que suma permite contribuir al cumplimiento de los objetivos del programa, como resultado de la evaluación de la empresa.

1.2 Sobre el proceso de la evaluación

Durante el proceso de evaluación se le entregó a la empresa evaluadora toda la información solicitada, realizándose las entrevistas al personal involucrado en los procesos a nivel central y a nivel de unidades hospitalarias y de unidades de salud, aplicando los cuestionarios que permitieran obtener una muestra representativa de cómo se realizan los procesos de atención al paciente hasta la entrega de recetas de medicamentos en las unidades, obteniendo información directa de los usuarios involucrados en dichos procesos con respecto al programa E015 Servicios de Atención Médica.

1.3 Sobre el desempeño del equipo evaluador

Se puede señalar que cubrió y cumplió con los requisitos mínimos establecidos en el artículo Décimo Octavo y Décimo Noveno de los lineamientos generales para la evaluación del Desempeño de los Programas Presupuestarios del Estado de Tabasco 2018 y el Artículo Trigésimo Segundo de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, con lo cual se acredita el conocimiento del proceso de evaluación.

1.4 Sobre la instancia evaluadora

La Dirección de Planeación dependiente de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Tabasco, desempeñó la tarea de coordinar la contratación, operación, supervisión y seguimiento de la evaluación, apoyada en la Unidad de Asuntos Jurídicos, quien a través de su área de contratos, se encargó de su formulación y aprobación del mismo y la Dirección de Administración y Finanzas a través de su área de adquisiciones, de la revisión y cumplimiento de términos establecidos en el Contrato CPSSM11-51/18 el calendario de trabajo fue sometido a consideración y aprobación por la Unidad de Evaluación del Desempeño de ésta Secretaría de

Gobierno del Estado de Tabasco
Secretaría de Salud

Posición Institucional

Salud e integrado como anexo dentro del contrato. En el cronograma de trabajo, se establecieron los tiempos para la entrega del primer informe de evaluación, diseño de los instrumentos para el acopio de la información, acopio documental, entrevistas a funcionarios operativos y normativos, entrega del borrador del informe final, entrega del informe final, ficha técnica de difusión de resultados y bases de datos.

VII. Fuentes de información utilizadas

1. **Documentos normativos:**
   - 1.1 Leyes federales y estales que norman el Programa Presupuestario; vigente en 2017;
   - 1.2 Reglamentos aplicables al Programa Presupuestario; vigentes en 2017;
   - 1.3 Reglas de Operación del Programa Presupuestario (Si existen); vigentes en 2017;
   - 1.4 Lineamientos aplicables al Programa Presupuestario (Si existen) vigentes en 2017;
   - 1.5 Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Presupuestario correspondiente al ejercicio fiscal 2017;
   - 1.6 Manuales de organización y de procesos con que se cuenta el Programa Presupuestario; vigente en 2017;
   - 1.7 Convenios, acuerdos, y anexos técnicos con otros órdenes de gobierno u organismos paraestatales y no gubernamentales; vigentes en 2017; y
   - 1.8 Listado de proyectos que se incluyan en el Programa Presupuestario del ejercicio fiscal 2017.

2 **Documentos de planeación:**
   - 2.1 Diagnóstico de la situación del Servicio de atención médica, que especifique:
     - a) Antecedentes del servicio
     - b) Cuantificación de población a la que se le brinda el servicio
     - c) Delimitación territorial de la población potencial y objetivo que recibe el servicio
   - 2.2 PROSEC (estatal y federal);
   - 2.3 Plan Estatal de Desarrollo (PLED), vigente en 2017;
   - 2.4 Plan Nacional de Desarrollo (PND), vigente en 2017; y
   - 2.5 Programa Operativo Anual (POA) del ejercicio fiscal 2017;

3 **Documentos de monitoreo y control:**
   - 3.1 Sistemas de información empleados en la operación, seguimiento, monitoreo y control del Programa Presupuestario durante 2017; por cada sistema incluir:
     - 3.1.1 Manual del sistema de información para la operación del Programa
     - 3.1.2 Responsable del sistema durante 2017
     - 3.1.3 Reportes rutinarios generados en 2017

3.1.4 Bases de datos que generó el sistema a 2017
3.1.5 Sistema de identificación y selección de población potencial y objetivo que incluya:
a) Proceso de apertura para ser beneficiario
b) Padrón de beneficiarios (características)
c) Plazos para la actualización del padrón
d) Información desagregada para fácil identificación por tipo de apoyo
e) Cuantificación y cobertura anual

3.2 Informes de supervisiones (Federales, estatales) 2017;
3.3 Evaluaciones internas o externas previas con recomendaciones (en caso que existan);
3.4 Evidencia de seguimiento y uso de indicadores de la MIR en 2017;
3.5 Presupuesto inicial y final 2017 del programa, desagregado por fuente de financiamiento, proyecto y capítulo de gasto del Programa Presupuestario; y
3.6 Estrategias definidas para selección de los proyectos a implementar o acciones a realizar (localidades o núcleos poblacionales a beneficiar).

4 Información de comités en los que participaron durante 2017:

4.1 Comités estatales (Actas de comité, informes etc.);
4.2 Comités municipales (Actas de comité, informes etc.);
4.3 Comités regionales o sectoriales (Actas de comité, informes etc.); y
4.4 Convenios de colaboración con instituciones de índole Estatal o Federal para la aplicación del Programa Presupuestario;

5 Específicos:

5.1 Catalogo CAUSES 2017;
5.2 Convenio Específico para el Fortalecimiento de Acciones de Salud Pública en las Entidades Federativas (AFASPE) y los modificatorios;
5.3 Conceptos de Gasto 2017 del Acuerdo de Coordinación que celebran la Secretaría de Salud y el Estado de Tabasco, para la ejecución del Sistema de Protección Social en Salud;
5.4 Sistema de medición de satisfacción de usuarios (en caso que exista), que incluya:
a) Proceso de apertura para medir la satisfacción del usuario final,
b) Estadísticas de satisfacción del usuario final,
c) Plazos de actualización de las estadísticas de satisfacción;
d) Información desagregada para fácil identificación de quejas o sugerencias,
e) Detalle de seguimiento de quejas o sugerencias,
f) Cuantificación mensual y anual de quejas o sugerencias; y
5.5 Estadísticas de atención previas a 2017 (o equivalente).

Tabasco cambia contigo | Secretaría de SALUD

Gobierno del Estado de Tabasco
Secretaría de Salud

Posición Institucional

Finalmente, se reitera el compromiso de valorar los hallazgos observados con la perspectiva de continuar trabajando en atender las áreas de oportunidad, así como de mantener el compromiso de potenciar las fortalezas detectadas.

Firman por la Secretaria de Salud

L.E Javier Castro Garcia
Director de Planeación

L.C. Juan Perez Hernández
Director de Planeación

C.P. Antonio López Damián
Titular de la Unidad de Seguimiento

Lic. Higinio Perez Garcia
Jefe de Área de Evaluación

Lic. Arturo Álvarez Yamada
Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos