Evaluación de Procesos
Ejercicio Fiscal 2018

Cuota Social y Aportación Solidaria Federal

Programa Anual de Evaluación 2019

IEXE Universidad

TLAXCALA
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2017-2021

TLX
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA 2017-2021

REPSS
RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

EVALUACIÓN DE PROCESOS
PROGRAMA CUOTA SOCIAL Y APORTACIÓN SOLIDARIA FEDERAL
EJERCICIO FISCAL 2018

Programa Anual de Evaluación 2019

IEXE Universidad
Régimen Estatal de Protección Social en Salud
Secretaría de Planeación y Finanzas
Gobierno del Estado de Tlaxcala

Coordinación General:
Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño
Secretaría de Planeación y Finanzas

Consulte la página de publicaciones en:
http://www.finanzastlax.gob.mx/spf/

La elaboración de esta publicación estuvo a cargo de IEXE Universidad en coordinación con la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS Y RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD (2019)

Evaluación de Procesos del Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal, Ejercicio fiscal 2018.

Tlaxcala: Gobierno del Estado de Tlaxcala.

Resumen ejecutivo

El 15 de mayo de 2003 se publica en el Diario Oficial de la Federación el Decreto mediante el cual se reforma y adiciona la Ley General de Salud (LGS), mediante la cual se crea el Sistema de Protección Social en Salud.

Con base a lo descrito en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2019, el ramo administrativo 12 asignado a la Secretaría de Salud Federal, tiene como misión, con fundamento en el párrafo cuarto del artículo 4to. de la Constitución, 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la LGS y el Reglamento Interior de la Secretaría y de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, 2013-2018, garantizar el derecho a la protección de la salud mediante la rectoría del Sistema Nacional de Salud, en concurrencia con las entidades federativas y a través de la coordinación de los esfuerzos de las diversas instituciones de seguridad social del país, contribuyendo al desarrollo humano justo, incluyente y sustentable, mediante la promoción de la salud y el acceso universal a servicios integrales de alta calidad.

Los recursos del Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal (CSyASF) provienen del Ramo Administrativo 12, y son transferidos a las Entidades Federativas para la ejecución del Sistema de Protección Social en Salud en el Estado de Tlaxcala, también conocido como Seguro Popular, con el objetivo de contribuir al mantenimiento de la cobertura universal en salud mediante la afiliación y/o re-afiliación de beneficiarios al Sistema de Protección Social en Salud.

A su vez, con la finalidad de ejecutar el Sistema de Protección Social en Salud en el Estado de Tlaxcala, el 09 de enero de 2004 se suscribe un Acuerdo de Coordinación entre el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Salud y el Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala, para la Ejecución del Sistema de Protección Social en Salud, mismo que fue publicado el 4 de octubre de 2005.

Desde el año 2015, la ejecución del Sistema de Protección Social en Salud en el Estado se ejecuta a través del Organismo Público Descentralizado denominado Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS), el cual es la entidad titular del Programa CSyASF, y la Subdirección de Administración y Financiamiento la Unidad Responsable. El Programa CSyASF tiene el objetivo de contribuir al mantenimiento de la cobertura universal en salud mediante la afiliación y/o re-afiliación de beneficiarios al Sistema de Protección Social en Salud en Tlaxcala (Seguro Popular).

El REPSS incluye cinco objetivos particulares: 1) Contribuir al mantenimiento de la cobertura universal en salud, 2) Difundir los derechos y obligaciones de los

afiliados al Sistema de Protección Social en Salud en Tlaxcala (SPSS), 3) Lograr que la población afiliada al SPSS conserve el acceso efectivo a servicios de salud, 4) Fortalecer y consolidar la operación y la sustentabilidad financiera del SPSS y 5) Administrar de manera eficiente y transparente los recursos materiales, humanos y financieros con la finalidad de fortalecer los servicios de salud.

El presente documento presenta el informe de la Evaluación de Procesos del Programa (CSyASF), ejercicio fiscal 2018, la cual está mandatada en el Programa Anual de Evaluación 2019 (PAE), elaborado por la Secretaría de Planeación y Finanzas (SPF) (ente coordinador de la evaluación de desempeño) y publicado en el Periódico Oficial del Estado de Tlaxcala.

Con base en el estudio de campo y con la revisión exhaustiva de los diversos documentos que norman el desempeño y los procesos administrativos del REPSS en Tlaxcala, los principales hallazgos son:

- Falta de control, supervisión y sanción por parte del ejecutivo estatal o federal sobre las unidades médicas del O.P.D. Salud de Tlaxcala.
- Inadecuada comunicación por parte de la CNPSS con el Ejecutivo del Estado y con el Régimen Estatal de Protección Social en Salud.
- Inoportuna definición de metas de afiliación y presupuesto o por parte de la CNPSS.
- Por parte del IMSS hay una desactualización de bases de datos de derechohabiencia.
- Proceso inadecuado para definir la capacidad de atención y asignación de unidades médicas en coordinación con el OPD Salud de Tlaxcala.
- Existe una alta dependencia de los procesos de adquisición de materiales y equipos, y de comprobación de recursos por parte del Ejecutivo del Estado, con recursos provenientes del REPSS.
- El control y supervisión de objetivos y metas es débil.
- Los recursos federales ocasionalmente son transferidos fuera de tiempo.
- Inadecuada integración de formatos para la solicitud de suficiencia presupuestal y programación de insumos susceptibles de financiamiento por parte del OPD Salud de Tlaxcala.

Derivado de los hallazgos encontrados, y el análisis FODA realizado, las recomendaciones son las siguientes:

- Implementar mecanismos de vigilancia, control, evaluación y sanción.
- Establecer mecanismos de comunicación eficientes entre la CNPSS y el REPSS.
- Procurar contar con los recursos organizacionales adecuados.
- Gestionar facultades sancionadoras al REPSS.

- Solicitar anticipadamente a la CNPSS la proyección de metas de afiliación.
- Realización de mesas de trabajo interinstitucionales.
- Ampliar los procesos de verificación de cumplimiento de metas.
- Integrar un Programa Anual de Auditorías al REPSS.
- Ampliar los convenios para contratación de unidades médicas privadas.
- Implementar un esquema de pago por servicio.
- Elevar la eficiencia de aprovechamiento de los recursos organizacionales.
- Contar con un sistema unificado de derechohabiencia a nivel nacional.
- Realizar oportunamente las modificaciones a las metas registradas ante la Secretaría de Planeación y Finanzas.
- Elaborar mecanismos para la Implementación Sistemática de Mejoras.

En conclusión, se puede afirmar que la ejecución de los recursos del Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal se realiza con apego fiel a los procesos establecidos en los diversos documentos normativos. Los principales hallazgos detectados corresponden a factores externos al REPSS como ejecutor de los recursos, pero que sin duda alguna ponen en riesgo el cumplimiento de los objetivos y metas propios del Régimen.

Para el ejercicio fiscal 2018 tuvo un cumplimiento satisfactorio del 100% en los 7 indicadores de las actividades que integran su Matriz de Indicadores de Resultados, sin embargo, existen procesos que pueden ser susceptibles de mejora, lo que se traduciría en una eficiencia en el desempeño al poder maximizar los recursos, ya sean financieros, humanos, materiales o de tiempo.

Índice

Resumen ejecutivo 2
Índice 5
Introducción 7
1. Descripción de Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal 10
1.1 Antecedentes 10
1.2 Objetivos del Programa 10
1.3 Problemática que pretende atender 11
1.3.1 Definición de la población potencial, objetivo y atendida 14
1.3.2 Alineación a la Política Nacional 18
1.3.3 Presupuesto 20
1.4 Contexto y condiciones de operación 21
1.5 Principales procesos en la normatividad 24
2. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo 26
2.1 Diseño metodológico 26
2.2 Recopilación de la información documental 28
2.3 Trabajo de campo 29
2.3.1 Entrevistas semiestructuradas 29
2.4 Análisis de gabinete 34
3. Descripción y análisis de los procesos del Programa 35
3.1 Descripción de los procesos 42
4. Hallazgos y resultados 68
5. Recomendaciones y conclusiones 72
Anexos 77
Anexo I. Ficha técnica de identificación del programa 77
Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos evaluación de procesos del programa 80
Anexo III. Flujograma del programa 83
Anexo IV. Grado de consolidación operativa del programa 101
Anexo V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos del programa 102
Anexo VI. Propuesta de modificación a la normatividad del programa 117

Anexo VII. Análisis FODA del programa 118
Anexo VIII. Recomendaciones del programa 119
Anexo IX. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión del programa 120
Anexo X. Trabajo de campo realizado 122
Anexo XI. Instrumentos de recolección de información de la evaluación de procesos del programa 124
Anexo XII. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación 126

Índice de tablas

Tabla 1. Población sin Derechohabiencia en Tlaxcala, 2018 15
Tabla 2. Población afiliada al Seguro Popular por municipio 15
Tabla 3. Población afiliada o re-afiliada al Seguro Popular en Tlaxcala, 2018 18
Tabla 4. Módulos de Afiliación y Orientación en el estado de Tlaxcala 22
Tabla 5. Bitácora de trabajo de campo 32
Tabla 6. Equivalencia de procesos del Programa CSyASF 40
Tabla 7. Análisis FODA 71

Índice de figuras

Figura 1. Medición de Pobreza Municipal 2015 12
Figura 2. Población total porcentual sin derechohabiencia 13
Figura 3. Población total y distribución porcentual según condición de afiliación a servicios de salud 14
Figura 4. Metodología de campo 27
Figura 5. Carta de Consentimiento (frente y anverso) 31
Figura 6. Revisión en el análisis de gabinete 34
Figura 7. Modelo general de procesos 35
Figura 8. Descripción de procesos del Programa CSyASF 36
Figura 9. Flujograma General de Procesos 38

Introducción

De acuerdo con el Decreto de Presupuesto de Egresos del Estado de Tlaxcala 2019, en el Capítulo V. De la Evaluación al Desempeño. Artículo 156 refiere:

> En cumplimiento con la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala, el Acuerdo por el que se da a conocer las acciones en la implementación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño para el Gobierno del Estado de Tlaxcala durante el Ejercicio Discal 2017.
>
> Con el propósito de fortalecer el modelo de Presupuesto basado en Resultados–Sistema de Evaluación del Desempeño, las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Tlaxcala responsables de fondos y programas públicos, en coordinación con la Secretaría de Planeación y Finanzas.
>
> Las evaluaciones se llevarán a cabo por la Secretaría a través de la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño. La Secretaría establecerá un PAE en el que se determinarán las dependencias y entidades evaluadas, los Programas presupuestarios, los tipos de evaluación, y las fechas de inicio y conclusión de las evaluaciones señaladas.

Por lo tanto, la Normativa establece la obligación de realizar la Evaluación de Programas en el Estado de Tlaxcala, establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE)[1]. El PAE instituye los programas presupuestarios por ejercicio fiscal, a los cuales se les realizan evaluaciones y el tipo de evaluación correspondiente.

Conforme al PAE 2019, expedido por la Secretaría de Planeación y Finanzas (SPF) y publicado en el Periódico Oficial del Estado de Tlaxcala el 31 de enero del 2019, el Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal (CSyASF) es sujeto a la evaluación en materia de procesos, del ejercicio fiscal 2018. El Organismo Público Descentralizado REPSS (OPD-REPSS) es la entidad titular del Programa, y la Subdirección de Administración y Financiamiento la Unidad Responsable en el Estado de Tlaxcala.

Los recursos provenientes del Programa CSyASF se ejecutan en el estado mediante Acuerdo de Coordinación celebrado el 9 de enero de 2004 entre el Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Salud, y el Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala, para la Ejecución del Sistema de Protección Social en Salud, publicado el 4 de octubre de 2005, teniendo como objetivo contribuir al mantenimiento de la cobertura universal en salud mediante la afiliación y/o re-

[1] El Programa Anual de Evaluación (PAE) es un instrumento que planifica las evaluaciones que deberán ser realizadas a los programas federales de la Administración Pública Estatal, así como a los Fondos de Aportaciones Federales durante el año fiscal. El cumplimiento del PAE es un elemento relevante que abona al Presupuesto basado en Resultado (PbR) y al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), esquemas bajo los cuales se rige la evaluación de políticas y programas en México.

afiliación de beneficiarios al Sistema de Protección Social en Salud en Tlaxcala (Seguro Popular).

La presente evaluación se apega a los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos (TdR) 2019, emitidos por la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED) de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala (SPF). Estos TdR se fundamentan en el Modelo de Términos de Referencia publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL), 2017.

Objetivo general de la Evaluación

La Evaluación de Procesos tiene como objetivo general realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa CSyASF, con la finalidad de evaluar el servicio e identificar el desempeño respecto a las metas y objetivos proyectados en el Programa. Derivado de la evaluación, se pretende estar en condiciones de realizar recomendaciones que conlleven a la implementación de ajustes en los procesos operativos.

Objetivos particulares

- Describir la gestión operativa del Programa CSyASF a través de sus procesos, en los distintos niveles de desagregación administrativa y operativa donde se realice.
- Identificar y analizar los problemas o limitantes, de orden normativo y operativo, que generen obstáculos en la gestión del Programa CSyASF, además de las fortalezas y buenas prácticas que optimicen la capacidad de gestión.
- Analizar que la gestión y la articulación de los procesos coadyuven en el alcance del objetivo plasmado en el Programa CSyASF.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas, de manera que se implementen en el Programa CSyASF, tanto a nivel normativo como operativo.

Alcances

De acuerdo con los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos (TdR) 2019, de la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED) de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala (SPF), los alcances son:

> Contar con un análisis puntual de los procesos que el Programa lleva a cabo, así como una descripción de los mecanismos de coordinación que realiza para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Además, identificar fortalezas y debilidades de los procesos y a partir de ello, proveer recomendaciones encaminadas a la mejora del Programa.

De esta manera los alcances de la presente evaluación son realizar el análisis sistemático de cada uno de los procesos contenidos en el Programa CSyASF y delinear de forma detallada la vinculación y coordinación existente, así como los obstáculos y atributos que presentan para lograr el objetivo planteado. Y, derivado del análisis generar recomendaciones y ajustes que fortalezcan la operatividad del programa. Con base en ello, el informe se divide en los siguientes 5 apartados.

En el primer apartado, denominado Descripción del Programa, se delinean las principales características del CSyASF derivadas de la revisión de los aspectos generales, con la finalidad de conocer sus antecedentes, objetivos, la problemática que atiende, su población objetivo, atendida, su alineación en el marco nacional y estatal y el presupuesto ejercido en el año fiscal 2018.

El segundo apartado, Diseño metodológico y estrategia de trabajo de campo, tiene la finalidad de exponer el planteamiento de la metodología implementada por el equipo, así como los términos en los que se sustenta la metodología empleada en la Evaluación de Procesos del programa.

Posteriormente, el tercer capítulo, titulado Descripción y análisis de los procesos del programa, se identifican los macroprocesos y procesos sustantivos contenidos en la operación del programa, además se puntualiza y detalla cada uno. La finalidad es establecer las ventajas, limitaciones u obstáculos que presentan entre la vinculación de cada procesos.

El cuarto apartado se centra en los Hallazgos y resultados, con base en el estudio de campo y con la revisión exhaustiva de los diversos documentos que norman el desempeño y los procesos administrativos del REPSS, aunado a las entrevistas realizadas al personal operativo del programa

En el último capítulo se presentan las Recomendaciones y Conclusiones derivado del análisis del desempeño del REPSS. Con el fin de que sean implementadas, tanto a nivel normativo como operativo. Cabe señalar que se adjuntan en el documento 12 Anexos de la evaluación.

1. Descripción de Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal

En este apartado se presenta una descripción del Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal (CSyASF), derivado de la revisión de los aspectos generales y particularidades de la operatividad en el estado de Tlaxcala, con la finalidad de conocer sus antecedentes, objetivos, la problemática que atiende, su población objetivo y atendida, así como su alineación en el marco nacional y estatal y principales procesos en la normatividad.

1.1 Antecedentes

En el año 2003, se publica la reforma a la Ley General de Salud que da pie a la creación del Sistema de Protección Social en Salud, con la finalidad de garantizar el acceso a los servicios de salud, mediante acciones como: promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. La forma operativa del sistema se estableció a través de la definición, en el año 2005, de un Acuerdo de Coordinación para la Ejecución del Sistema de Protección Social en Salud.

En el estado de Tlaxcala se ejecuta a través del Régimen Estatal de Protección Social en Salud Tlaxcala (REPSS), el cual fue creado en el año 2015, que deberá entre otras cosas:

- Administrar y supervisar el ejercicio de los recursos financieros en materia de protección social en salud.
- Realizar acciones de promoción para la incorporación y afiliación de beneficiarios.
- Financiar, coordinar y verificar la prestación de los servicios de salud, garantizando la prestación de servicios médicos, medicamentos e insumos asociados.
- Gestionar el pago a los establecimientos incorporados al Sistema.

1.2 Objetivos del Programa

Objetivo general

Contribuir al mantenimiento de la cobertura universal en salud, difundir los derechos y obligaciones de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud en Tlaxcala (SPSS), lograr que la población afiliada al SPSS conserve el acceso efectivo a servicios de salud, fortalecer y consolidar la operación y la sustentabilidad financiera del SPSS, así como administrar de manera eficiente y transparente los recursos materiales, humanos y financieros con la finalidad de fortalecer los servicios de salud.

Objetivos específicos

1) Contribuir al mantenimiento de la cobertura universal en salud.

2) Difundir los derechos y obligaciones de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud en Tlaxcala (SPSS).

3) Lograr que la población afiliada al SPSS conserve el acceso efectivo a servicios de salud.

4) Fortalecer y consolidar la operación y la sustentabilidad financiera del SPSS.

5) Administrar de manera eficiente y transparente los recursos materiales, humanos y financieros con la finalidad de fortalecer los servicios de salud.

1.3 Problemática que pretende atender

El incremento demográfico en las últimas décadas ha generado diversos problemas como resultado de la alta demanda de bienes y servicios, lo que conlleva implicaciones en materia de política. Actualmente, las instituciones gubernamentales presentan grandes desafíos para lograr la cobertura de los servicios a toda la población.

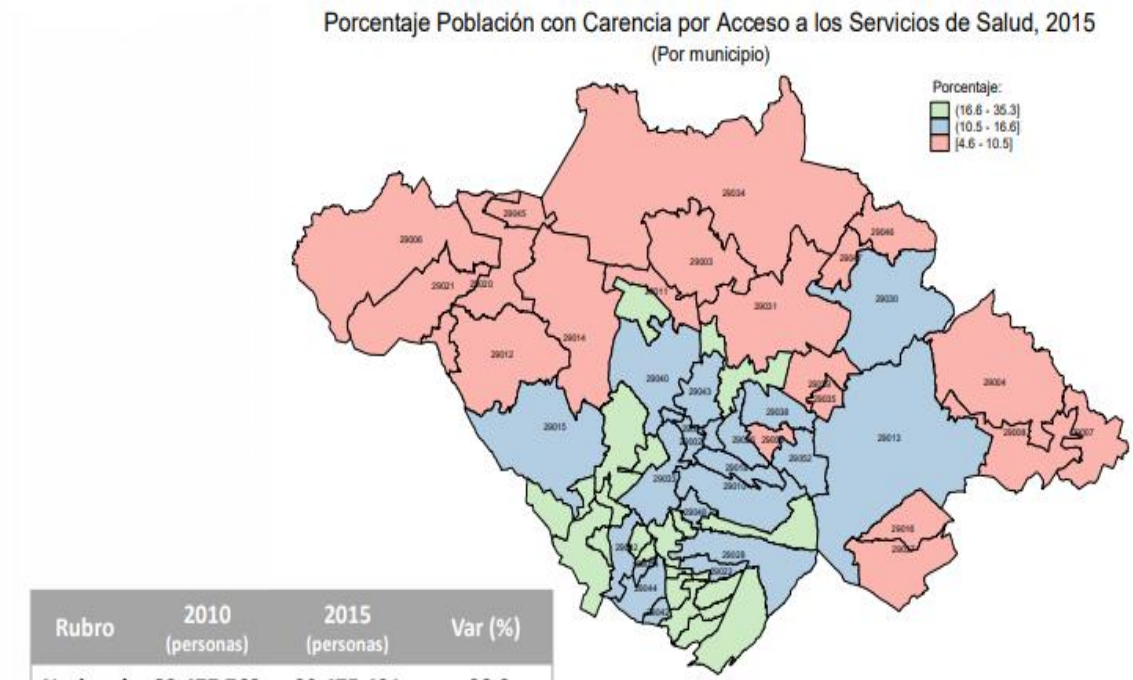
Por ello, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 4, que todos los mexicanos y mexicanas tienen derecho a la protección de la salud. En este sentido, el Sistema de Protección Social en Salud, ejecutado por Acuerdo con el ejecutivo del Estado a través del REPSS mediante la transferencia de los recursos Cuota Social y Aportación Solidaria Federal, pretende atender a aquella parte de la población que no cuenta con derechohabiencia a la seguridad social (IMSS o ISSSTE).

La población total en el estado de Tlaxcala en 2015 fue de 1,272,847 personas, de las cuales 614,565 son hombres y 658,282 mujeres. La distribución por grupos de edad muestra que en el estado de Tlaxcala el mayor porcentaje de la población son infantes, adolescentes y jóvenes. Éstos se clasifican de la siguiente manera: población de 10 a 14 años representó el 9.95 por ciento, de 5 a 9 años el 9.64 por ciento y de 15 a 19 años el 9.30 por ciento (Encuesta Intercensal, 2015).

Con base en los datos, se deduce que la estructura de edades es principalmente de niños a jóvenes de (5 a 19 años), ello significa que esta población depende económicamente de los tutores, debido a que están limitados legalmente para trabajar. Por ende, no están afiliados a los servicios de salud de tipo laboral y únicamente pueden ingresar bajo el esquema familiar, es decir, mediante los tutores. Este dato es congruente con la población no económicamente activa (PNEA), la PNEA entre edades de 12 a 14 años es de 96.62 por ciento y de 16 a 19 años de 76.34 por ciento.

De acuerdo con datos del CONEVAL, en el año 2012 el 24.2% de la población en el estado de Tlaxcala presentaba carencia por acceso a los servicios de salud, lo que equivalía a 297,400 personas. En la medición de 2016, este porcentaje se redujo a 12.5%. Adicionalmente, el CONEVAL (2015) realiza una segmentación que permite identificar el porcentaje de carencia por acceso a los servicios de salud en cada municipio, lo que se puede observar en la Figura 1.

Figura 1. Medición de Pobreza Municipal 2015



Rubro	2010 (personas)	2015 (personas)	Var (%)
Nacional	33,477,762	20,475,421	-38.8
Tlaxcala	398,317	190,751	-52.1

Acceso a los servicios de salud: población que no cuenta con adscripción o derecho a recibir servicios médicos de alguna institución que los presta.

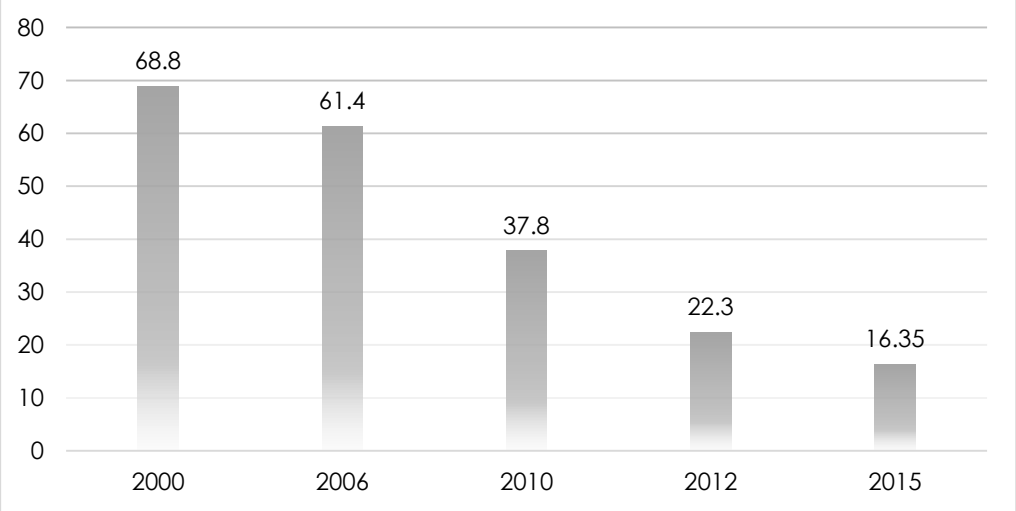
Fuente: Tomado de CEFP 2018, con datos de CONEVAL (Medición de Pobreza Municipal 2015).

Por otro lado, resultados de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (ENSANUT, 2012) revelan que la prevalencia de sobrepeso y obesidad en menores de 5 años es de 7.5%. La tasa de mortalidad materna es de 23.2 defunciones de mujeres por cada 100 mil nacidos vivos, mientras que la tasa de mortalidad infantil es de 13.2 defunciones de menores de 1 año por cada mil nacidos vivos.

Ante estos datos se establece que la entidad requiere de la atención oportuna y necesaria, dado que la ausencia de una atención adecuada llevará a tener una situación de no sustentabilidad del sistema de salud en la entidad. Bajo

este panorama, el sector salud ha sumado esfuerzos y muestra avances significativos, específicamente en lo concerniente a la afiliación. En este tenor, en el periodo del 2000 al 2015 el porcentaje de población sin derechohabiencia ha disminuido de 68.8 por ciento a 16.35 por ciento (Figura 2).

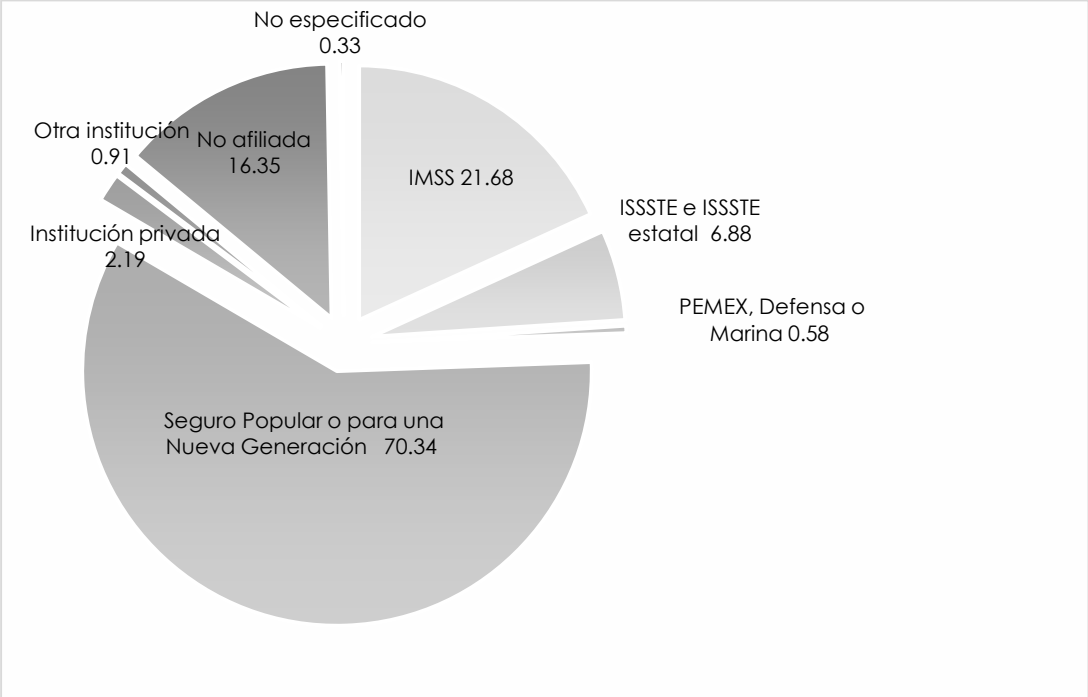
Figura 2. Población total porcentual sin derechohabiencia



Fuente: Elaboración propia a partir de datos Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012, Encuesta Intercensal, 2015 y Anuario estadístico y geográfico de Tlaxcala 2017.

Datos de la Encuesta Intercensal del INEGI 2015 refieren que el 83.32 por ciento, correspondiente a 1,060,536 personas, está afiliado a servicios de salud en el estado de Tlaxcala, mientras que el 16.35 por ciento no lo está, es decir, 208,110 personas no son derechohabientes. La población estaba afiliada principalmente al Seguro Popular o para una Nueva Generación con un 70.34 por cierto, seguido del 21.68 por ciento afiliado al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Estos datos se pueden observar en la Figura 3. Lo que representa un gran reto para el Seguro Popular debido a que el porcentaje de afiliados y cobertura a este tipo de seguridad de salud es alto.

Figura 3. Población total y distribución porcentual según condición de afiliación a servicios de salud



Fuente: Elaboración propia con datos Anuario estadístico y geográfico de Tlaxcala 2017. INEGI.

1.3.1 Definición de la población potencial, objetivo y atendida

La definición y caracterización de la población potencial, atendida y la población objetivo del Programa CSyASF fue proporcionada por el OPD-REPSS, referida por la Dirección General de Información en Salud (DGIS).

Población potencial

La población potencial es definida como aquel conjunto de la población que presenta el problema central que el programa pretende atender (CONEVAL); en este sentido, se puede interpretar como aquellos grupos de la población abierta que no están inscritos a un sistema de seguridad social y que, por lo tanto, son susceptibles de afiliación o re-afiliación al Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular).

Así, la población potencial para el año 2018 es de 922,*234*, tal como se expone en la tabla siguiente.

Tabla 1. Población sin Derechohabiencia en Tlaxcala, 2018

Población sin Derechohabiencia en 2018		
Masculino	Femenino	Total
449,599	472,635	922,234

Fuente: Elaboración propia a partir de Proyecciones de la Población por condición de derechohabiencia, 2018, DGIS plataforma.
Nota: Esta población sin derechohabiencia se calcula a través de las estimaciones que realiza la Dirección General de Información en Salud, utilizando los datos poblacionales de la Comisión Nacional de Población CONAPO.

Población objetivo

La población objetivo se define como aquella parte de la población potencial que se pretende atender en un periodo determinado, en este caso "aquellos grupos de la población abierta que están afiliados en el Padrón del Seguro Popular".

Con base en la afiliación máxima para el ejercicio 2018 establecida por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), la población objetivo equivale a 786,202 registros. Lo anterior está referido en el Anexo II del Metas de afiliación del Acuerdo de Coordinación para la Ejecución del Sistema de Protección Social en Salud, celebrado por el ejecutivo federal, a través, de la Secretaría de Salud y por el ejecutivo del Estado de Tlaxcala con fecha 2015.

Tabla 2. Población afiliada al Seguro Popular por municipio

No.	Municipio	Personas
1	Acuamanala de Miguel Hidalgo	2,937
2	Amaxac de Guerrero	5,362
3	Apetatitlán de Antonio Carvajal	7,366
4	Apizaco	44,896
5	Atlangatepec	5,106
6	Atltzayanca	14,192
7	Benito Juárez	5,075
8	Calpulalpan	35,805
9	Chiautempan	41,046
10	Contla de Juan Cuamatzi	22,587
11	Cuapiaxtla	12,595

12	Cuaxomulco	4,066
13	El Carmen Tequexquitla	15,796
14	Emiliano Zapata	4,290
15	Españita	7,682
16	Huamantla	62,138
17	Hueyotlipan	12,810
18	Ixtacuixtla de Mariano Matamoros	24,879
19	Ixtenco	4,823
20	La Magdalena Tlaltelulco	14,662
21	Lázaro Cárdenas	2,563
22	Mazatecochco de José María Morelos	7,803
23	Muñoz de Domingo Arenas	3,671
24	Nanacamilpa de Mariano Arista	15,240
25	Natívitas	16,811
26	Panotla	14,443
27	Papalotla De Xicohténcatl	14,762
28	San Damián Texóloc	3,125
29	San Francisco Tetlanohcan	6,937
30	San Jerónimo Zacualpan	2,278
31	San José Teacalco	4,284
32	San Juan Huactzinco	4,254
33	San Lorenzo Axocomanitla	2,590
34	San Lucas Tecopilco	2,107
35	San Pablo del Monte	52,456
36	Sanctórum de Lázaro Cárdenas	7,654
37	Santa Ana Nopalucan	4,472
38	Santa Apolonia Teacalco	2,653
39	Santa Catarina Ayometla	4,596
40	Santa Cruz Quilehtla	5,025
41	Santa Cruz Tlaxcala	10,936
42	Santa Isabel Xiloxoxtla	2,849
43	Tenancingo	6,901
44	Teolocholco	11,455

45	Tepetitla de Lardizábal	12,256
46	Tepeyanco	5,661
47	Terrenate	12,324
48	Tetla de La Solidaridad	17,195
49	Tetlatlahuca	8,508
50	Tlaxcala	38,904
51	Tlaxco	35,050
52	Tocatlán	3,942
53	Totolac	9,901
54	Tzompantepec	8,618
55	Xaloztoc	14,618
56	Xaltocan	7,166
57	Xicohtzinco	5,086
58	Yauhquemehcan	18,623
59	Zacatelco	22,626
60	Ziltlaltépec De Trinidad Sánchez Santos	7,746
Total	**60 municipios**	**786,202**

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el REPSS Tlaxcala.

Cabe destacar que los 10 principales municipios con mayor número de registros o afiliados son (de mayor a menor): Huamantla (7.90 por ciento), San Pablo del Monte (6.67 por ciento), Apizaco (5.71 por ciento), Chiautempan (5.22 por ciento), Tlaxcala (4.95 por ciento), Calpulalpan (4.55 por ciento), Tlaxco (4.46 por ciento), Ixtacuixtla de Mariano Matamoros (3.16 por ciento), Zacatelco (2.88 por ciento) y Contla de Juan Cuamatzi (2.87 por ciento).

Población atendida

Respecto a la población atendida, esta refiere a beneficiarios del programa, y se define como aquellas personas que han recibido los beneficios descritos en el objetivo del programa. Al cierre del ejercicio 2018, el padrón de afiliados contaba con 786,202 registros.

De esta forma, Población Atendida = Población afiliada o re-afiliada al seguro popular al 31 de diciembre del 2018.

Tabla 3. Población afiliada o re-afiliada al Seguro Popular en Tlaxcala, 2018

Población afiliada o re-afiliada al Seguro Popular 2018		
Hombre	Mujeres	Total
358,877	427,325	786,202

Fuente: Dirección de Planeación y Administración del Padrón, CNPSS

1.3.2 Alineación a la Política Nacional

Derivado de la revisión de los objetivos del Programa CSyASF, éstos refieren una alineación con el Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Sectorial de Salud 2013-2018 y con el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021. Considerando los Planes mencionados, se identifican las metas, objetivos, estrategias y líneas de acción que se asocian con los Planes mencionados y el objetivo del Programa CSyASF en el marco nacional y estatal.

<u>En el Marco Nacional:</u>

Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018

Meta Nacional II: México Incluyente.

Objetivo 2.3. Asegurar el acceso a los servicios de salud.

Estrategia. 2.3.1. Avanzar en la construcción de un Sistema Nacional de Salud Universal.

Líneas de acción:

- Garantizar el acceso y la calidad de los servicios de salud a los mexicanos, con independencia de su condición social o laboral.
- Contribuir a la consolidación de los instrumentos y políticas necesarias para una integración efectiva del Sistema Nacional de Salud.

Estrategia 2.3.4. Garantizar el acceso efectivo a servicios de salud de calidad.

Líneas de acción:

- 2.3.4.2. Consolidar la regulación efectiva de los procesos y establecimientos de atención médica, mediante la distribución y coordinación de competencias entre la Federación y las entidades federativas.
- 2.3.4.7. Desarrollar y fortalecer la infraestructura de los sistemas de salud y seguridad social públicos.

Programa Sectorial de Salud 2013-2018

En concordancia con el PND 2013-2018 el Programa Sectorial de Salud 2013-2018 (PROSESA) prevé, entre otros objetivos, los alineados al Programa CSyASF, que son los siguientes:

1. Consolidar las acciones de protección, promoción de la salud y prevención de enfermedades;

2. Asegurar el acceso efecto a servicios de salud con calidad;

4. Cerrar las brechas existentes en salud entre diferentes grupos sociales y regios del país, y

6. Avanzar en la construcción de un Sistema Nacional de Salud Universal bajo la rectoría de la Secretaría de Salud.

<u>En el Marco Estatal</u>

A nivel estatal en el decreto No. 22 Artículo Único se aprobó el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021, publicado en el Periódico Oficial No. Extraordinario, con fecha de julio 17 del 2017, el cual refiere que: el proceso de descentralización de los servicios de salud hacia las entidades federativas, aunado a las modificaciones a la Ley General de Salud que crean el Sistema de Protección Social en Salud, conocido como el Seguro Popular de Salud, implica mayores responsabilidades para las entidades federativas. Es por ello que la protección de la salud es y debe ser una de las prioridades para el estado de Tlaxcala.

El Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2017-2021
Capítulo II: Educación Pertinente, Salud de Calidad y Sociedad Incluyente.

Objetivo 2.16. Consolidar el acceso universal a la protección de la salud.

Estrategia 2.16.1. Mejorar las condiciones de salud de las poblaciones que viven en condiciones de pobreza y grupos vulnerables.

2.16.1.5. Promover la colaboración entre el Seguro Popular de Salud y el Programa IMSS-Prospera para asegurar el acceso a servicios de salud para las poblaciones que viven en condiciones de pobreza y en zonas rurales.

Estrategia 2.16.2. Mejorar los mecanismos de coordinación entre los distintos esquemas de aseguramiento público en salud.

2.16.2.2. Promover la reafiliación de las familias beneficiarias del Seguro Popular de Salud.

1.3.3 Presupuesto

En el Anexo IV. Conceptos de gasto 2018, se estipula la forma de transferencia de los recursos:

> De conformidad con el artículo 77 bis 15 fracciones I, II y III de la Ley General de Salud (LGS), el Gobierno Federal transferirá a la entidad federativa ("EL ESTADO") los recursos que le corresponden por concepto de cuota social y aportación solidaridad federal, con base en el padrón de personas incorporadas al Sistema de Protección Social en Salud (SISTEMA) y validadas por éste.
>
> Las transferencias de recursos, podrá realizarse directamente a las entidades federativas, en numerario mediante depósitos en las cuentas de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPSS) en la Tesorería de la Federación, o en especie, conforme los Lineamientos para la transferencia de los recursos federales correspondientes al Sistema de Protección Social en Salud emitidos por parte de la Secretaría de Salud y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Y en el Anexo IX. Aportación solidaria estatal. Aportación líquida 2018, los recursos considerados:

> De conformidad con los artículos 77 bis 5, inciso B) fracción III, párrafo primero, 77 bis 6 fracción II y III, 77 bis 13 fracción I de la Ley General de Salud; 76, 78, 84 y 85 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud; las entidades federativas deberán realizar una Aportación Solidaria Estatal (ASE) a fin de participar en el sustento financiero del Sistema de Protección Social en Salud (SISTEMA), cuya aplicación de manera transparente y oportuna, para la ejecución de las acciones del SISTEMA, corresponde al gobierno de la entidad federativa ("EL ESTADO").

De esta manera, el recurso monetario del Programa CSyASF se determina de acuerdo con el Artículo 77 bis 15 fracciones I, II y III de la Ley General de Salud (LGS), supeditado por el padrón afiliados al SPSS y al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud. El monto autorizado en el ejercicio 2018 fue de $685,000,000.00, posteriormente el recurso se modificó a $693,720,979.00, ejerciéndose al 100%.

El presupuesto total se distribuyó en los capítulos 1000, 2000, 3000, 4000 y 5000 para el año 2018[2], principalmente el recurso se destinó al capítulo 4200, referente a Transferencias al resto del sector público. Estas son asignaciones destinadas, en su caso, a entes públicos, otorgados por otros, con el objeto de sufragar gastos inherentes a sus atribuciones.

Específicamente al capítulo 4210, correspondientes a transferencias otorgadas a organismos entidades paraestatales no empresariales y no financieras. El recurso se asigna a entidades, que no presuponen la contraprestación de bienes

[2] Información proporcionada por el Departamento de Planeacion, Evaluación y Seguimiento a la Operación. OPD-REPSS Tlaxcala.

o servicios, destinada a entidades paraestatales no empresariales y no financieras de control presupuestario indirecto, con el objeto de financiar gastos inherentes a sus funciones. Estas entidades cuentan con personalidad jurídica propia y en general se les asignó la responsabilidad de proveer bienes y servicios a la comunidad en su conjunto o a los hogares individualmente en términos no de mercado; financian sus actividades principalmente mediante impuestos y/o transferencias que reciben de otros sectores gubernamentales; distribuyen sus productos gratuitamente o a precios económicamente no significativos con relación a sus costos de producción.

1.4 Contexto y condiciones de operación

El Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal (CSyASF) constituye la fuente de financiamiento que el REPSS del Estado de Tlaxcala ejecutará para la realización de su principal objetivo, es decir, contribuir al mantenimiento de la cobertura universal en salud mediante la afiliación y/o re-afiliación de beneficiarios al Sistema de Protección Social en Salud en Tlaxcala (Seguro Popular).

Adicionalmente, el REPSS también se encargará de difundir los derechos y obligaciones de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud en Tlaxcala (SPSS), así como de contribuir al fortalecimiento y consolidación de la operación y la sustentabilidad financiera del SPSS.

Debe entenderse al REPSS, como el ejecutor de los recursos, ya que, mediante el convenio de colaboración los Servicios Estatales de Salud de Tlaxcala, es la instancia contratada que se encargará de prestar los diversos servicios de salud al beneficiario, con base en el Catálogo Universal de Servicios de Salud 2018 (CAUSES). En este sentido, el Organismo Público Descentralizado REPSS (OPD-REPSS), es la entidad titular del Programa, y la Subdirección de Administración y Financiamiento la Unidad Responsable en el estado.

Con el fin de coadyuvar en el proceso de afiliación y de que la población pueda realizar sus trámites del Seguro Popular en un menor tiempo de traslado y espera, se implementaron Módulos de Afiliación y Orientación (MAO) y Nodos de Afiliación y Orientación, los cuales fungen como centros de operación del Seguro Popular. Además, los MAO y Nodos de afiliación proporcionan información sobre las afiliaciones, vigencia de las pólizas, altas y bajas de beneficiarios.

El procedimiento de operación se inicia con los criterios, metas y presupuesto que determina para el Estado la Comisión Nacional de Protección Social en Salud. Determinada las metas y presupuesto disponible, el REPSS inicia las tareas de afiliación y reafiliación para alcanzar la meta de beneficiarios definida.

Asimismo, el REPSS mantiene una constante coordinación con el OPD- Salud de Tlaxcala, en materia de acreditación y contratación de unidades médicas para otorgar el servicio médico, solicitudes de pago para compras el suministro y equipamiento que requieran las unidades médicas. De igual forma, otro actor importante es la Secretaría de Planeación y Finanzas, ya que es la encargada de transferir los recursos federales al REPSS, así como realizar los procesos de contratación y compra de insumos que requieran las unidades médicas.

En 2018, en el estado de Tlaxcala se cuenta con 27 Módulos de Afiliación y Orientación (MAO) que atiende el Programa CSyASF:

Tabla 4. Módulos de Afiliación y Orientación en el estado de Tlaxcala

No.	Nombre del MAO	Tipo MAO/ Nodo	Área de influencia (Municipios)	Municipio de ubicación
1	Hospital General de Tlaxcala	Fijo	Tlaxcala	Tlaxcala
2	Hospital Regional de Tzompantepec	Fijo	Apizaco Cuaxomulco Tzompantepec San Jose Teacalco	Tzompantepec
3	Hospital Comunitario de Tlaxco	Fijo	Tlaxco Atlangatepec	Tlaxco
4	Centro de Salud de Tetla	Fijo	Tetla de la Solidaridad Emiliano Zapata Lázaro Cárdenas	Tetla de la Solidaridad
5	Centro de Salud Urbano de Apizaco	Fijo	Apizaco	Apizaco
6	REPSS	Fijo	Chiautempan Tlaxcala	Tlaxcala
7	Hospital General de Calpulalpan	Fijo	Calpulalpan Benito Juárez	Calpulalpan
8	Centro de Salud de Hueyotlipan	Fijo	Hueyotlipan Españita Sanctórum Nanacamilpa San Lucas Tecopilco	Hueyotlipan
9	Centro de Salud de Ixtacuixtla de Mariano Matamoros	Fijo	Ixtacuixtla Santa Ana Nopalucan	Ixtacuixtla de Mariano Matamoros
10	Centro de Salud de Yauhquemecan	Fijo	Yuauhquemecan Xaltocan Muñoz de Domingo Arenas	Yuauhquemecan
11	Hospital Infantil de Tlaxcala	Fijo	Apetatitlán De Antonio Carvajal Amaxac	Apetatitlán de Antonio Carvajal

12	Hospital Comunitario del Carmen Tequexquitla	Fijo	Tequexquitla Cuapiaxtla Atltzayanca	El Carmen Tequexquitla
13	Hospital General de Huamantla	Fijo	Huamantla Ixtenco	Huamantla
14	Centro de Salud de Huamantla	Fijo	Zitlaltepec Huamantla	Huamantla
15	Centro de Salud de Xaloztoc	Fijo	Xaloztoc Terrenate Tocatlán	Xaloztoc
16	Hospital General de Villa Vicente Guerrero	Fijo	San Pablo del Monte	San Pablo del Monte
17	Centro de Salud Urbano de Villa Vicente Guerrero	Fijo	San Pablo del Monte	San Pablo del Monte
18	Centro de Salud Papalotla	Fijo	Papalotla Tenancingo Xicohtzinco Santa Catarina Ayometla Xicohtzinco	Papalotla
19	Centro de Salud de la Magdalena Tlaltelulco	Fijo	Tlaltelulco Tetlanohcan Santa Isabel Xiloxoxtla Acuamanala	Tlaltelulco
20	Centro de Salud Urbano de Chiautempan	Fijo	Chiautempan	Chiautempan
21	Hospital Comunitario de Contla	Fijo	Contla Amaxac Santa Cruz Tlaxcala	Contla de Juan Cuamatzi
22	Centro de Salud Urbano Tlaxcala	Fijo	Tlaxcala	Tlaxcala
23	Hospital Comunitario de Zacatelco	Fijo	Zacatelco Quilehtla Tepeyanco Axocomanitla	Zacatelco
24	Centro de Salud de Panotla	Fijo	Panotla Totolac	Panotla
25	Centro de Salud de Tetlatlahuca	Fijo	Tetlatlahuca Santa Apolonia Teacalco San Jerónimo Zacualpan San Damian Texoloc	Tetlatlahuca
26	Hospital General de Nativitas	Fijo	Nativitas Tepetitla	Nativitas
27	NODO. Centro de Salud Loma Florida	Fijo	Apizaco	Apizaco

Fuente: Elaboración propia a partir de listado de Módulos de Afiliación y Orientación del estado de Tlaxcala.

1.5 Principales procesos en la normatividad

El Programa CSyASF no cuenta con Reglas de Operación (ROP); no obstante, dispone de un Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado Régimen Estatal de Protección Social en Salud (OPD-REPSS) en Tlaxcala, el cual fue presentado para su revisión y visto bueno a la Contraloría del Ejecutivo[3] en febrero del 2019.

Asimismo, cuenta con un Manual de Organización Régimen Estatal de Protección Social en Salud en Tlaxcala 2017, en el cual se delimitan las funciones, líneas de mando, atribuciones y características de cada unidad administrativa que integra la estructura orgánica del REPSS en Tlaxcala.

Con base en el Acuerdo de Coordinación para la ejecución del Sistema de Protección Social en Salud en el Estado, los procesos que de manera general debe mantener el REPSS en materia de ejecución de los recursos federales del Programa CSyASF son:

1. Administrar y supervisar el ejercicio de los recursos financieros establecidos por la ley para las entidades federativas en materia de protección social en salud.
2. Realizar acciones en materia de promoción para la incorporación y afiliación de beneficiarios al sistema.
3. Integrar, administrar y actualizar el padrón de beneficiarios del sistema, así como realizar la afiliación y verificación de la vigencia de los derechos de los beneficiarios.
4. Financiar, coordinar y verificar de forma eficiente, oportuna y sistemática la prestación integral de los servicios de salud, a cargo de los establecimientos para la atención médica incorporados al sistema, incluyendo la atención médica, medicamentos y demás insumos asociados.
5. Gestionar el pago de los establecimientos para la atención médica incorporados al sistema.
6. Reintegrar los recursos en numerario de carácter Federal que no hayan sido ejercidos o comprobados.
7. Aplicar los recursos destinados a infraestructura con base en el plan maestro a qué se refiere el artículo 77 bis 10 de la ley.
8. Crear un sistema de orientación y atención de quejas y sugerencias respecto a la prestación de servicios de salud y dar seguimiento a las mismas.

[3] En cumplimiento a los artículos 20 y 21 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala; 5 y 84 BIS-T de la Ley de Salud del Estado de Tlaxcala y 10 fracción XIV del Reglamento Interior del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS).

9. Rendir cuentas respecto a los recursos que se reciban para la operación del sistema.
10. Entregar la información que las autoridades federales o locales competentes le soliciten respecto a los recursos recibidos, así como de su ejercicio.

2. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo

Este apartado tiene la finalidad de exponer el planteamiento de la metodología utilizada en la presente evaluación, implementada por el equipo evaluador.

2.1 Diseño metodológico

De acuerdo con los Términos de Referencia de Evaluación de Procesos (TdR) del CONEVAL (2017), la Evaluación de Procesos es un estudio de carácter cualitativo, la cual tiene como objetivo establecer y explicar los procesos y procedimientos que determinan las condiciones de éxito y alcance de resultados en la operación de un programa, mediante estrategias de tipo analítico. El enfoque cualitativo tiene el objetivo de conocer a profundidad la organización, procesos, procedimientos, dinámicas, estructuras y la relación con los resultados del Programa CSyASF.

Con base en esta conceptualización, el objetivo general es realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa CSyASF en el estado de Tlaxcala, con la finalidad de evaluar el servicio, que permita identificar el desempeño respecto a las metas y objetivos proyectados en el Programa.

Para lograr el objetivo general, se desarrollarán los siguientes objetivos particulares:

- Describir la gestión operativa del Programa CSyASF a través de sus procesos, en los distintos niveles de desagregación administrativa y operativa donde se realice.
- Identificar y analizar los problemas o limitantes, de orden normativo y operativo, que generen obstáculos en la gestión del Programa CSyASF, además de las fortalezas y buenas prácticas que optimicen la capacidad de gestión.
- Analizar que la gestión y la articulación de los procesos coadyuven en el alcance del objetivo plasmado en el Programa CSyASF.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas, de manera que se implementen en el Programa CSyASF, tanto a nivel normativo como operativo.

Alcances

De acuerdo con los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos (TdR) 2019, de la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED) de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala (SPF), los alcances de la evaluación son:

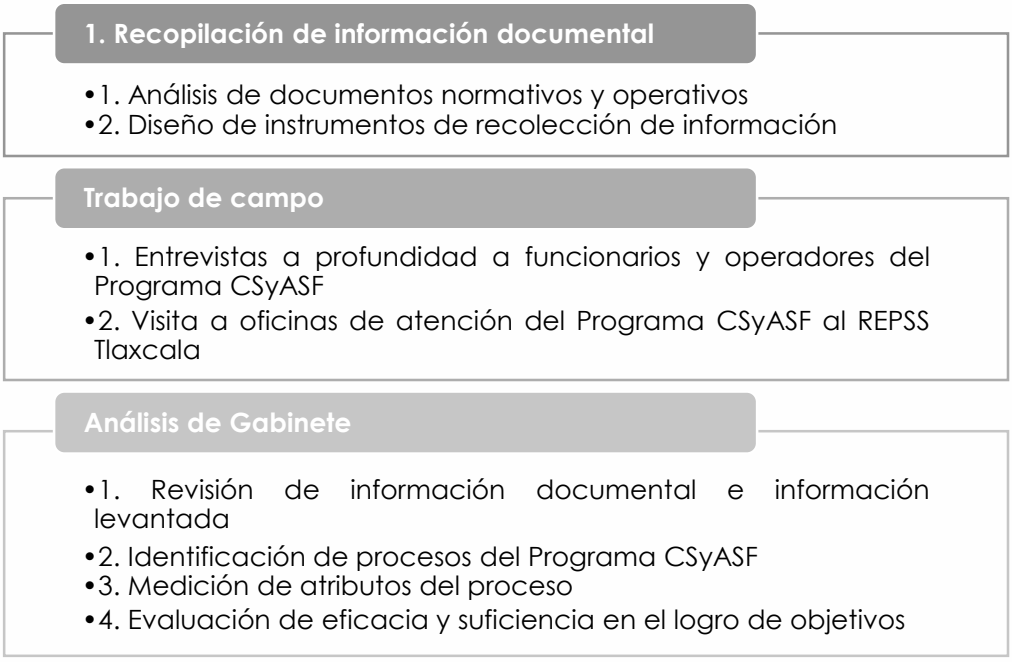
Contar con un análisis puntual de los procesos que el Programa lleva a cabo así como una descripción de los mecanismos de coordinación que realiza para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Además, identificar fortalezas y debilidades de los procesos ya a partir de ello, proveer recomendaciones encaminadas a la mejora del Programa.

En este contexto los alcances son: realizar el análisis sistemático de cada uno de los procesos contenidos en el Programa CSyASF y delinear de forma detallada la vinculación y coordinación existente, así como los obstáculos y atributos que presentan para lograr el objetivo planteado, y, derivado del análisis, generar recomendaciones y ajustes que fortalezcan la operatividad del programa.

Es importante destacar que la presente la evaluación se realizó en apego a los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos (TdR) emitidos por la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED) de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala (SPF), los cuales se basan en el Modelo de Términos de Referencia publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL) 2017.

El estudio se organizó en tres etapas que comprenden: 1) Revisión documental, 2) Trabajo de campo y 3) Análisis de gabinete, lo cual se representa en el siguiente esquema:

Figura 4. Metodología de campo



Fuente: Elaboración propia, a partir de los Términos de Referencia CONEVAL, 2017

La presente evaluación parte de la siguiente **hipótesis**:

- Los procesos operativos del Régimen Estatal de Protección Social en Salud en el Estado para la ejecución de los fondos Cuota Social y Aportación Solidaria federal, son pertinentes para el logro de sus objetivos.

A continuación, se describen cada una de las etapas que comprendió la evaluación del Programa CSyASF.

2.2 Recopilación de la información documental

La evaluación inicia con la solicitud de información que permita conocer el Programa CSyASF, sus objetivos, su operación y los actores involucrados. El ente responsable de su ejecución en Tlaxcala es el OPD REPSS, quien entregó documentación normativa, financiera, programática y de operación, correspondiente al ejercicio fiscal 2018 para su análisis.

A continuación se enlistan los principales documentos utilizados para elaborar la evaluación, mismos que fueron proporcionados por el Departamento de Planeación, Evaluación y Seguimiento a la Operación del OPD-REPSS Tlaxcala:

- Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado Régimen Estatal de Protección Social en Salud (OPD-REPSS) en Tlaxcala. Versión preliminar presentada para revisión y visto bueno, febrero del 2019.
- Presupuesto del ejercicio 2018.
- Anexo II. Metas de afiliación del Acuerdo de Coordinación para la Ejecución del Sistema de Protección Social en Salud.
- Matriz de Indicadores de Resultados. Proyecto de presupuesto de egresos 2018. Gobierno del estado de Tlaxcala.
- Anexo IV. Conceptos de gasto 2018.
- Anexo IX. Aportación solidaria estatal. Aportación líquida 2018.
- Anexo VII. Módulos de afiliación.
- Listado de Módulos de Afiliación y Orientación.
- Manual de organización Régimen Estatal de Protección Social en Salud en Tlaxcala, 2017.
- Padrón de afiliados 2018 a nivel localidad.
- Presupuesto CSyASF 2018.

2.3 Trabajo de campo

En esta fase se identificaron los principales procesos y subprocesos, para ello se requirió captar información de primera mano, es decir, del personal operativo y funcionarios del Programa CSyASF.

Durante el trabajo de campo se buscó obtener evidencia empírica que permitiera al equipo evaluador comprender y explicar la mecánica de operación, la dinámica interna que se genera, el diseño, los procesos y la ejecución de los objetivos del Programa CSyASF respecto al alcance de las metas planteadas.

2.3.1 Entrevistas semiestructuradas

La entrevista es un instrumento empleado en la investigación cualitativa en la recolección de datos, principalmente en estudios de orden descriptivo y exploratorio. La ventaja de su flexibilidad es que permite obtener información profunda, detallada, debido a que se adecúa al contexto y a las características del entrevistado (Díaz *et al*., 2013). Ésta tiene la capacidad de profundizar en la temática del estudio, contrariamente a los instrumentos de tipo cuantitativo, los cuales llegan a generalizarse (Troncoso y Amaya, 2017).

Las entrevistas se clasifican acorde a su planeación en: a) Entrevistas estructuradas o enfocadas, se aplican en forma rígida a todos los sujetos del estudio b) Entrevistas semiestructuradas, presentan un grado mayor de flexibilidad y c) Entrevistas no estructuradas, son más informales y más flexibles, pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones (Díaz *et al*., 2013).

Referente a la entrevista semiestructurada, Mayorga (2004) y Martínez (2007), realizan las siguientes recomendaciones:

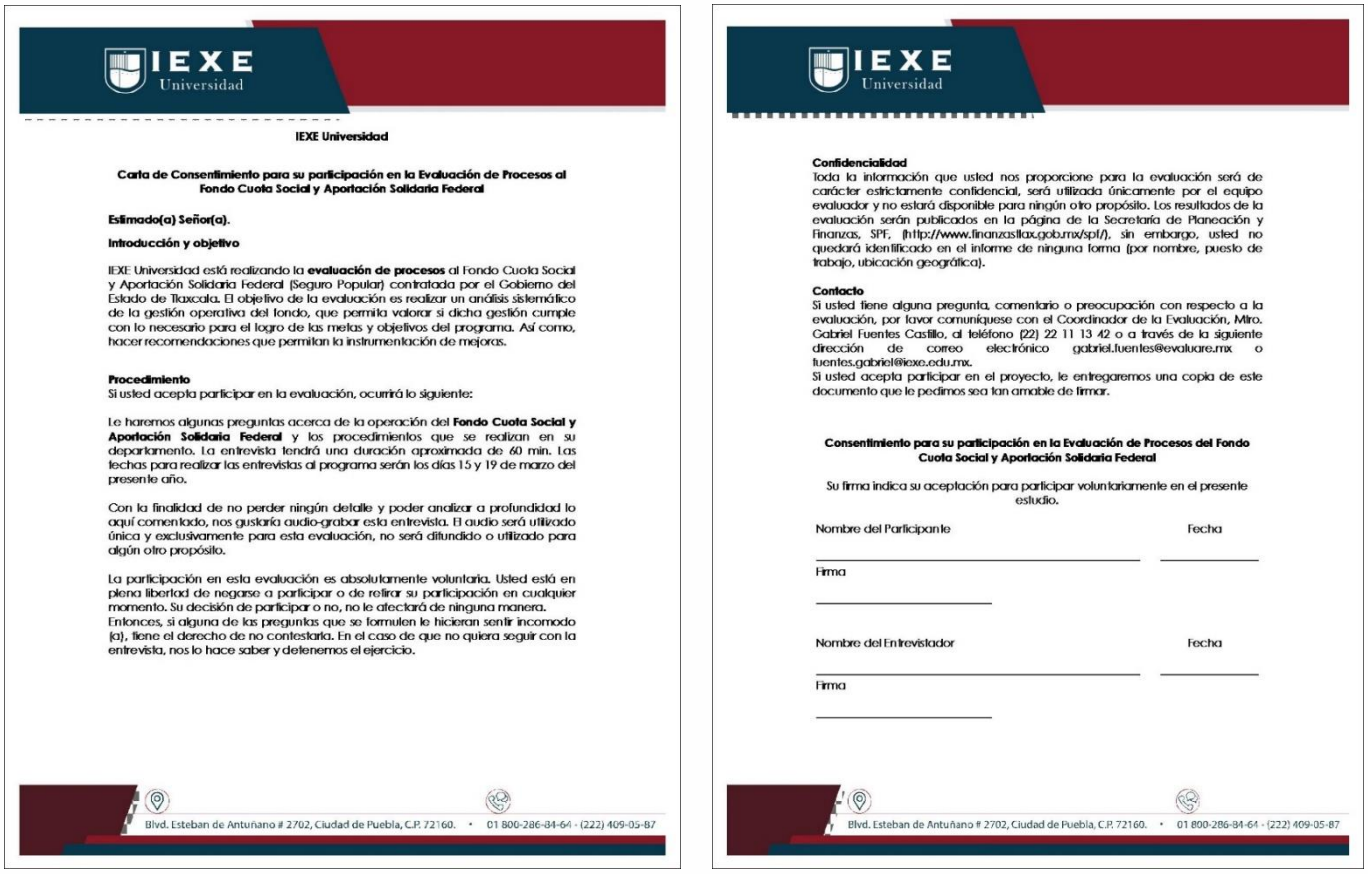
- No se deberán formular preguntas, de preferencia el entrevistador tratará de generar una comunicación de forma libre y fluida.
- La entrevista debe ser dinámica y no directiva.
- Se deberá presentar los aspectos o información que se requieran obtener de forma agrupada en una serie de preguntas generales y por temática, las cuales se organizarán con base a la prioridad para el estudio.
- El cuestionario se utilizará como guía en la entrevista, cabe señalar que el orden y contenido puede ser modificado y está en función al desarrollo de la entrevista.

- La entrevista no debe ser dirigida, es decir, debe favorecerse que el informante aborde el tema y el tiempo de forma libre; el entrevistador no discutirá o emitirá una opinión personal negativa o positiva, en ese sentido el entrevistador mantendrá una postura neutral.
- Durante el desarrollo de la entrevista no se debe coaccionar ni interrumpir las respuestas, el entrevistado agotará su punto de vista. No obstante, debe promoverse que el entrevistado profundice o dilucide sobre un tema de relevancia, sin incidir en la respuesta. Se sugiere parafrasear sus respuestas y confirmarlas.
- La entrevista debe grabarse, de preferencia el diálogo y en las posibilidades la imagen. Utilizar instrumentos de calidad. Es indispensable que el informante sea notificado de la grabación y por ende deberá ser aprobada, asegurando la confidencialidad de los datos personales.
- Además de la entrevista se puede complementar con una entrevista informal, con el fin de triangular la información.
- Incluir preguntas indirectas y reconducidas sobre el tema de investigación, con el objetivo de corroborar las respuestas del entrevistado.
- El entrevistador se debe ajustar a las condiciones y disponibilidad del tiempo y espacio de los entrevistados.

Por consiguiente, la entrevista semiestructurada se ajusta en la fase de obtención de información que se requiere de la Evaluación de Procesos, por la flexibilidad de las preguntas y profundidad que presenta, debido a que favorece la comunicación con el entrevistado de forma fluida y se centran en temas específicos.

Basados en la propuesta de Martínez (2007) se elaboraron entrevistas semiestructuradas (Anexo XI). Fueron dirigidas a funcionarios responsables de los distintos procesos identificados en los documentos, de modo que se pudo obtener una descripción más precisa de los componentes y actividades de la unidad responsable. Las entrevistas se realizaron bajo consentimiento de los participantes y con la garantía de mantener el anonimato, conforme lo determinan los TdR (Figura 5).

Figura 5. Carta de Consentimiento (frente y anverso)



IEXE Universidad

Carta de Consentimiento para su participación en la Evaluación de Procesos al Fondo Cuota Social y Aportación Solidaria Federal

Estimado(a) Señor(a).

Introducción y objetivo

IEXE Universidad está realizando la **evaluación de procesos** al Fondo Cuota Social y Aportación Solidaria Federal (Seguro Popular) contratada por el Gobierno del Estado de Tlaxcala. El objetivo de la evaluación es realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del fondo, que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa. Así como, hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.

Procedimiento
Si usted acepta participar en la evaluación, ocurrirá lo siguiente:

Le haremos algunas preguntas acerca de la operación del **Fondo Cuota Social y Aportación Solidaria Federal** y los procedimientos que se realizan en su departamento. La entrevista tendrá una duración aproximada de 60 min. Las fechas para realizar las entrevistas al programa serán los días 15 y 19 de marzo del presente año.

Con la finalidad de no perder ningún detalle y poder analizar a profundidad lo aquí comentado, nos gustaría audio-grabar esta entrevista. El audio será utilizado única y exclusivamente para esta evaluación, no será difundido o utilizado para algún otro propósito.

La participación en esta evaluación es absolutamente voluntaria. Usted está en plena libertad de negarse a participar o de retirar su participación en cualquier momento. Su decisión de participar o no, no le afectará de ninguna manera.
Entonces, si alguna de las preguntas que se formulen le hicieran sentir incomodo (a), tiene el derecho de no contestarla. En el caso de que no quiera seguir con la entrevista, nos lo hace saber y detenemos el ejercicio.

Blvd. Esteban de Antuñano # 2702, Ciudad de Puebla, C.P. 72160. • 01 800-286-84-64 · (222) 409-05-87

IEXE Universidad

Confidencialidad
Toda la información que usted nos proporcione para la evaluación será de carácter estrictamente confidencial, será utilizada únicamente por el equipo evaluador y no estará disponible para ningún otro propósito. Los resultados de la evaluación serán publicados en la página de la Secretaría de Planeación y Finanzas, SPF, (http://www.finanzastlax.gob.mx/spf/), sin embargo, usted no quedará identificado en el informe de ninguna forma (por nombre, puesto de trabajo, ubicación geográfica).

Contacto
Si usted tiene alguna pregunta, comentario o preocupación con respecto a la evaluación, por favor comuníquese con el Coordinador de la Evaluación, Mtro. Gabriel Fuentes Castillo, al teléfono (22) 22 11 13 42 o a través de la siguiente dirección de correo electrónico gabriel.fuentes@evaluare.mx o fuentes.gabriel@iexe.edu.mx.
Si usted acepta participar en el proyecto, le entregaremos una copia de este documento que le pedimos sea tan amable de firmar.

Consentimiento para su participación en la Evaluación de Procesos del Fondo Cuota Social y Aportación Solidaria Federal

Su firma indica su aceptación para participar voluntariamente en el presente estudio.

Nombre del Participante _____ Fecha _____

Firma _____

Nombre del Entrevistador _____ Fecha _____

Firma _____

Blvd. Esteban de Antuñano # 2702, Ciudad de Puebla, C.P. 72160. • 01 800-286-84-64 · (222) 409-05-87

Las áreas del OPD-REPSS fundamentales para la ejecución de los recursos CSyASF que se identificaron son: Subdirección de Afiliación y Operación, Departamento de Promoción y Afiliación, Departamento de Administración del Padrón, Subdirección de Gestión de Servicios de Salud, Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica, Departamento de Prevención y Promoción a la Salud, Subdirección de Administración y Financiamiento, Departamento de Control Presupuestal y Comprobación de Gasto, Departamento de Planeación, Evaluación y Seguimiento a la Operación y Contraloría Interna.

A continuación, se presenta la bitácora de trabajo de campo, con las personas, fechas y horarios de las entrevistas. Esta información también se encuentra detallada en el **Anexo X**.

Tabla 5. Bitácora de trabajo de campo

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha de la entrevista	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Subdirector de Afiliación y Operación	Entrevista de profundidad	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefa de la Oficina de Promoción y Afiliación	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefe del Dpto. de Administración del Padrón	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefe del Dpto. de Administración del Padrón	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Subdirectora de Gestión de Servicios de Salud	Entrevista de profundidad	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefe del Dpto. de Atención al Beneficiario y Calidad en la Atención Médica	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Subdirectora de Administración y Financiamiento	Entrevista de profundidad	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	19 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefe del Depto. de Planeación, Evaluación y Seguimiento a la Operación	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	

REPSS	Tlaxcala	19 de marzo de 2098	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Encargada de Depto. de Contraloría Interna	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	19 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefe del Depto. de Prevención y Promoción a la Salud	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	25 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Personal del REPPS	Entrevista semiestructurada	3 horas	Derivada del análisis gabinete y de las entrevistas anteriores Se requirió integrar la información.
REPSS	Tlaxcala	26 de marzo de 2019	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Personal del REPPS	Entrevista semiestructurada	3 horas	Derivada del análisis gabinete y de las entrevistas anteriores Se requirió integrar la información.

Fuente: Elaboración propia.

Selección de la muestra

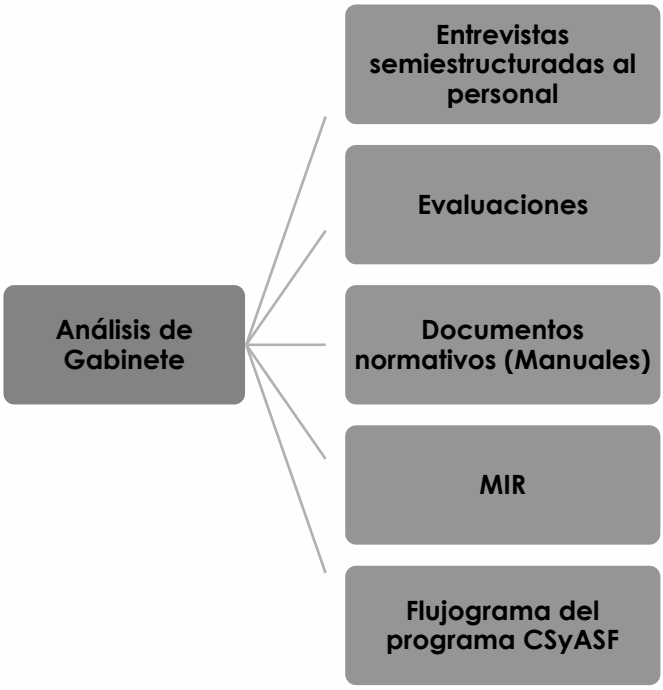
La selección de la muestra es imprescindible para la obtención de datos, por ello la identificación de los principales actores es decisiva, ya que el entrevistado debe tener la información real de lo que se pretende estudiar o investigar. La muestra es no probabilística, es decir que la selección de los informantes o entrevistados no depende de la probabilidad, sino de las características propias de la investigación, esta muestra es conducente a expertos o con el conocimiento requerido.

En este mismo orden de ideas, la selección de la muestra no es aleatoria y está dirigida al personal que opera el Programa CSyASF. Por consiguiente, los participantes seleccionados cuentan con el conocimiento preciso y pertinente de la operatividad y mecanismos de vinculación del programa. En atención a lo mencionado, se aplicó la entrevista semiestructurada al personal adscrito a las áreas mencionadas en el apartado anterior.

2.4 Análisis de gabinete

En esta fase se requirió el apoyo del equipo de consultores cuyos conocimientos y experiencia permitieron identificar el macroproceso que rige las acciones encaminadas a cumplir con la función proyectada del Programa CSyASF e identificar los Procesos Sustantivos y las correspondientes actividades, que se realizan en la operación del programa.

Figura 6. Revisión en el análisis de gabinete



Fuente: Elaboración propia.

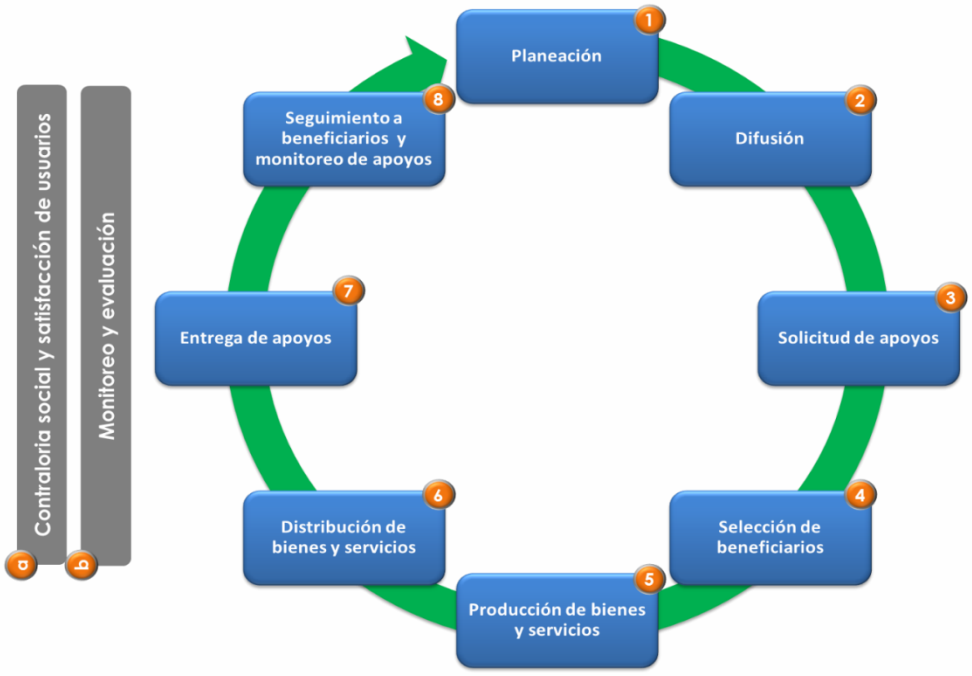
El equipo evaluador realizó la revisión a detalle de las características particulares del programa en el ejercicio 2018, asimismo el presupuesto, marco legal y alineación con los planes nacionales y estatales de desarrollo del Programa CSyASF en el estado de Tlaxcala, la población potencial, población objetivo y población atendida. Aunado a lo anterior, fueron revisados los Manuales de Organización y Procedimientos del REPPS para identificar los procesos y actividades de los responsables que intervienen en su ejecución.

3. Descripción y análisis de los procesos del Programa

Este apartado versa la información que fue analizada en gabinete y en el trabajo de campo con personal operativo del Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal (CSyASF). Como resultado se presenta la descripción detallada de los procesos identificados.

De acuerdo con la Coordinación entre el Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Salud, y el Ejecutivo Estatal, se identificaron los procesos necesarios para que el REPSS dé cumplimiento a los objetivos que en él se establecen, para el adecuado manejo de los recursos del Programa CSyASF. Lo anterior tomando como referencia el Modelo general de Procesos de los Términos de Referencia (TdR)(Figura 7). Con base en los TdR, el Proceso es la sucesión de acciones realizadas con cierto orden que se dirige a un punto u objetivo específico; implica la participación de recursos humanos y materiales para alcanzar el resultado deseado. Es decir, son mecanismos diseñados para mejorar la productividad y para establecer un orden o para eliminar algún tipo de problema.

Figura 7. Modelo general de procesos



Fuente: Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos. CONEVAL, 2017.

El procedimiento es la forma específica de llevar a término un proceso, es decir, las actividades o acciones que se incluyen en un proceso. La evaluación de procesos brinda información para contribuir a la mejora de la gestión operativa de los programas. Del total de los tipos de evaluaciones, ésta es una de las de mayor

utilidad para fortalecer y mejorar la implementación de los programas, se sugiere realizar a partir del tercer año de operación de los Programas.

La evaluación analiza mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión. En este sentido, por medio de estas evaluaciones se detectan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del marco normativo, estructura y funcionamiento de los programas, aportando elementos para determinar estrategias que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan el diseño de los programas.

El enfoque de la presente evaluación se centra en los siguientes puntos:

- Recoger y analizar información relativa al cumplimiento de los objetivos del Programa (resultados).
- Conocer detalles de la planificación y desarrollo y valorar la aplicación de metodologías utilizadas (calidad).
- Conocer las estrategias de comunicación y la información presentada de los resultados (transparencia).

Los diversos procesos identificados y que son realizados por el O.P.D. REPSS, tomando como referencia el "Modelo general de Procesos" con base en los lineamientos del CONEVAL, 2017 son los siguientes:

Figura 8. Descripción de procesos del Programa CSyASF

Fuente: Elaboración propia a partir de la identificación de procesos del Programa CSyASF.

Descripción de Procesos con base en el Modelo general de Procesos.

1. **Planeación**. Procesos que determinan los objetivos y metas, así como la estimación y gestión de los recursos financieros.
2. **Orientación y difusión**. Procesos que dan a conocer al usuario las ventajas, requisitos y formas de inscripción.
3. **Afiliación y/o renovación**. Procesos que seleccionan a los beneficiarios con base a los lineamientos y los inscriben al programa.
4. **Autorización de servicios**. Procesos que autorizan y definen los servicios que recibirá el beneficiario, con base a la cobertura del programa.
5. **Seguimiento y monitoreo**. Procesos que verifican que los servicios que recibe el usuario cumplan con los lineamientos normativos.
6. **Transparencia y rendición de cuentas**. Procesos que informan a la sociedad sobre los niveles de cumplimiento de objetivos y metas, así como del ejercicio de los recursos.

a. **Evaluación**. Procesos que implementan ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores y metas. Pueden ser evaluaciones internas o externas.

El flujograma general de los procesos, el cual indica la secuencia lógica que de manera general siguen los diversos procesos, es el siguiente:

Figura 9. Flujograma General de Procesos

Derivado del trabajo de campo realizado se identificaron 21 procesos que contribuyen al logro de los objetivos establecidos para REPSS con base en el Acuerdo de Coordinación, para la ejecución y operación de los fondos CSyASF, los cuales se enlistan a continuación:

1. Programación de insumos financiados de al menos el 20% para acciones de prevención y promoción a la salud del Anexo IV del Acuerdo de Coordinación Para la Implementación del Sistema de Protección Social en Salud.
2. Recepción, revisión y visto bueno de la solicitud para suficiencia presupuestal.
3. Recepción, revisión, validación y trámite de documentos presentados para la aplicación de recursos.
4. Orientación para la afiliación y renovación de vigencia de derechos Sistema de Protección Social en Salud.
5. Afiliación de Núcleos Familiares al Sistema de Protección Social en Salud.
6. Afiliación colectiva de personas bajo tutela, guarda o custodia de instituciones de asistencia social, públicas o privadas u hospitales psiquiátricos.
7. Renovación de vigencia de derechos en el Sistema de Protección Social en Salud.
8. Orientación y autorización de servicios a los beneficiarios del SPSS.
9. Resguardo del Padrón de Beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.
10. Validación de los registros del Padrón de beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.
11. Verificación de expedientes físicos de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.
12. Incidencias en el Sistema de Administración del Padrón.
13. Supervisión de Módulos de Afiliación y Orientación, Brigadas en el Estado.
14. Supervisión a Gestores Médicos de Seguro Popular.
15. Aplicación del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud (MOSSESS) a los establecimientos de Atención Médica de la Red de Prestadores de Servicios.
16. Supervisión a establecimientos de atención médica que brindan atenciones de Prevención, Promoción y Detección Oportuna de Enfermedades.
17. Sistema Unificado de Gestión.
18. Seguimiento y comprobación del gasto ejercido para el 20% del Anexo IV para acciones de prevención y promoción a la salud.
19. Recepción, atención y seguimiento a las Solicitudes de Información.
20. Coordinación en la integración de las obligaciones de transparencia en los sistemas electrónicos.

21. Integración de informe de gobierno.

Para cada proceso identificado, se ha desarrollado una descripción y análisis en lo general. Asimismo, se hace una descripción y análisis con aspectos importantes que permiten definir si el proceso ayuda a consolidar los objetivos previstos.

De manera complementaria, para cada proceso se ha definido un flujograma que se puede encontrar en el **Anexo III**, y su respectiva ficha descriptiva, misma que se encuentra en el **Anexo V**.

Tabla 6. Equivalencia de procesos del Programa CSyASF

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	**1**	Programación de insumos financiados de al menos el 20% para acciones de prevención y promoción a la salud del Anexo IV del Acuerdo de Coordinación Para la Implementación del Sistema de Protección Social en Salud.
	2	Recepción, revisión y visto bueno de la solicitud para suficiencia presupuestal.
	3	Recepción, revisión, validación y trámite de documentos presentados para la aplicación de recursos.
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	**4**	Orientación para la afiliación y renovación de vigencia de derechos Sistema de Protección Social en Salud.
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	N/A	
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los	**5**	Afiliación de Núcleos Familiares al Sistema de Protección Social en Salud.

beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	**6**	Afiliación colectiva de personas bajo tutela, guarda o custodia de instituciones de asistencia social, públicas o privadas u hospitales psiquiátricos.
	7	Renovación de vigencia de derechos en el Sistema de Protección Social en Salud.
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.	N/A	
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	N/A	
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	**8**	Orientación y autorización de servicios a los beneficiarios del SPSS.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	**9**	Resguardo del Padrón de Beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.
	10	Validación de los registros del Padrón de beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.
	11	Verificación de expedientes físicos de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.
	12	Incidencias en el Sistema de Administración del Padrón.
	13	Supervisión de Módulos de Afiliación y Orientación, Brigadas en el Estado.
	14	Supervisión a Gestores Médicos de Seguro Popular
	15	Aplicación del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud (MOSSESS) a los establecimientos de Atención Médica de la Red de Prestadores de Servicios.

	16	Supervisión a establecimientos de atención médica que brindan atenciones de Prevención, Promoción y Detección Oportuna de Enfermedades
	17	Sistema Unificado de Gestión
Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiaros puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.	N/A	
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	**18**	Seguimiento y comprobación del gasto ejercido para el 20% del Anexo IV para acciones de prevención y promoción a la salud.
	19	Recepción, atención y seguimiento a las Solicitudes de Información.
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos		
	20	Coordinación en la integración de las obligaciones de transparencia en los sistemas electrónicos.
	21	Integración de informe de gobierno.

Fuente: Elaboración propia a partir de los procesos identificados del CSyASF.

3.1 Descripción de los procesos

P1. Programación de insumos financiados de al menos el 20% para acciones de prevención y promoción a la salud del Anexo IV del Acuerdo de Coordinación Para la Implementación del Sistema de Protección Social en Salud

1.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	DPyPS solicita proyección del techo presupuestal para el ejercicio correspondiente a la Subdirección de Administración y Financiamiento el REPSS	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
2	Notificación a los responsables estatales de los Programas de Acción Específica PAE's los montos proyectados disponibles	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud

3	Elaboración del Programa Anual de Trabajo con base a las condiciones actuales y la disponibilidad presupuestal, remitiéndolo al REPSS	Responsables estatales de los Programas de Acción Específica
4	Verificación y validación de insumos factibles a financiar establecidos en los Programas Anuales de Trabajo, con base al PRORESPPO. Notificando a los responsables su validación	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
5	Captura en SIAFFASPE de los insumos priorizados validados	Responsables estatales de los Programas de Acción Específica
6	Generar y comunicar a los responsables de programas, el Informe General de insumos registrados y autorizados en el SIAFFASPE	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud

Este proceso se articula con el proceso de Seguimiento y Comprobación del gasto ejercido para el 20% del Anexo IV para acciones de prevención y promoción a la salud.

Los insumos y Recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente.
c) Recursos financieros: Suficientes.
d) Infraestructura: Suficiente.

El producto generado en este proceso (insumos registrados y autorizados en la plataforma SIAFFASPE) es un insumo para el proceso de ejecución de recursos. Y el sistema de información utilizado en el proceso (SIAFFASPE), sirve como instrumento de verificación y monitoreo del nivel de ejercicio de los recursos autorizados.

Respecto a la coordinación, ocasionalmente se presentan retrasos de información por parte de los responsables de los Programas de Acción Específica, lo que genera obstáculos temporales.

Este proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso a y d, en donde se establece que el REPSS debe administrar, financiar y supervisar el ejercicio de los recursos financieros.

Las actividades estratégicas son: Elaboración del Programa Anual de Trabajo y verificación y validación de los insumos susceptibles de financiamiento con base a la normatividad.

P2. Recepción, revisión y visto bueno de la solicitud para suficiencia presupuestal

2.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	El área responsable del OPD Salud de Tlaxcala solicita suficiencia presupuestal al REPSS	OPD Salud de Tlaxcala
2	Se procede con la revisión y validación de la solicitud de suficiencia presupuestal, que se encuentre debidamente requisitada.	Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto / Subdirección de Administración y Financiamiento
3	Una vez otorgada la validación y visto bueno, se procede con la autorización de suficiencia presupuestal	Dirección General REPSS
4	Se turna la solicitud de suficiencia presupuestal autorizada para control y seguimiento por el personal del área	Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto
5	Envío de solicitud de suficiencia presupuestal autorizada al OPD Salud de Tlaxcala	Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto

Este proceso se articula con el proceso de recepción, revisión, validación y trámite de documentos presentados para la aplicación de recursos.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente.
c) Recursos financieros: Suficientes.
d) Infraestructura: Suficiente.

El producto generado en este proceso (suficiencia presupuestal autorizada) es un insumo para el proceso de ejecución de recursos. Por otro lado, el sistema de información utilizado en el proceso (SIAFFASPE), sirve como instrumento de verificación y monitoreo del nivel de ejercicio de los recursos autorizados.

La coordinación con el OPD Salud de Tlaxcala es adecuada y el proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso a y d, en donde se establece que el REPSS debe administrar, financiar y supervisar el ejercicio de los recursos financieros.

Las actividades estratégicas son: Revisión y validación de la solicitud de suficiencia presupuestal y notificación de suficiencia presupuestal autorizada.

3. Recepción, revisión, validación y trámite de documentos presentados para la aplicación de recursos

3.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	OPD Salud de Tlaxcala envía nota de egresos y documentación comprobatoria al REPSS	OPD Salud de Tlaxcala
2	Revisión y validación de la nota de egresos y documentación comprobatoria con base a los requisitos normativos	Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto
3	Se realiza la afectación presupuestal en el sistema SAAG.NET	Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto
4	Envío de nota de egreso y documentación a la Subdirección de Administración y Financiamiento	Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto
5	Recibe las notas de egreso con las firmas y documentación soporte para el trámite de pago.	Departamento de Contabilidad y Tesorería

Este proceso no se articula con un proceso subsecuente.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente.
c) Recursos financieros: Suficientes.
d) Infraestructura: Suficiente.

El producto generado en este proceso (autorización de notas de egreso y documentación soporte) no es un insumo para otro proceso. A su vez, el sistema de información utilizado en el proceso (SAAG.NET) sirve como instrumento de verificación y comprobación del ejercicio de los recursos autorizados.

La coordinación con el OPD Salud de Tlaxcala no es adecuada, ya que en ocasiones el OPD Salud de Tlaxcala remite fuera de tiempo, o muy cerca a la fecha límite, las notas de egresos y documentación comprobatoria, o no cumple con los requisitos normativos. Se deduce que este proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso a y d, en donde se establece que el REPSS debe administrar, financiar y supervisar el ejercicio de los recursos financieros.

Las actividades estratégicas son la recepción, revisión y validación de la nota de egresos y documentación comprobatoria.

P4. Orientación para la afiliación y renovación de vigencia de derechos Sistema de Protección Social en Salud

4.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Solicitante pide información sobre afiliación o renovación de derechos del sistema.	Solicitante
2	Personal del REPSS brinda información sobre requisitos, derechos, obligaciones, cuotas, beneficios y vigencia.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
3	Se entrega material impreso.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
4	Se pregunta si el solicitante tiene dudas adicionales.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente
c) Recursos financieros: Suficientes
d) Infraestructura: Suficiente.
e)

El producto generado en este proceso (orientación al usuario) es un insumo para otro proceso de Afiliación de Núcleos Familiares y/o Renovación de vigencia de derechos.

Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso b, en donde se establece que el REPSS debe realizar acciones de promoción para la incorporación y afiliación de beneficiarios al sistema.

La actividad estratégica es brindar adecuadamente la información completa y necesaria sobre los requisitos, beneficios, vigencias, cuotas, derechos y obligaciones. El mecanismo para obtener la satisfacción del beneficiario es mediante el Sistema Unificado de Gestión.

P5. Afiliación de Núcleos Familiares al Sistema de Protección Social en Salud

5.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Solicitante expresa su intención de afiliación al sistema	Solicitante
2	Personal del REPSS verifica en el SAP que no tenga otra derechohabiencia. Si el sistema informa que el solicitante si tiene otra derechohabiencia, se le solicitará comprobante de baja.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
3	En caso de proceder, se solicita documentos y llenado de formatos por parte del solicitante	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
4	Se realiza el registro de la información del solicitante en el sistema SAP	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
5	Se verifica la información capturada y se informa al solicitante la cuota resultante con base en el decil resultante de la aplicación de la CECASOEH	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
6	El solicitante realiza la aportación correspondiente (en caso de aplicar, con base al CECASOEH)	Solicitante
7	Se genera la Póliza de Afiliación y se entrega al solicitante	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
8	Se digitalizan los documentos comprobatorios y se integra un expediente físico del beneficiado	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente
c) Recursos financieros: Suficientes
d) Infraestructura: Insuficiente, se requieren vehículos y equipo de cómputo (scanners, impresoras, computadoras portátiles). Sobre todo, cuando se realizan campañas al interior del estado.

El producto generado en este proceso (afiliación de beneficiarios) no es un insumo para otro proceso. El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento de metas y objetivos del REPSS.

En conclusión, este proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe realizar la afiliación y verificar la vigencia de los derechos de los beneficiarios.

Las actividades estratégicas son: verificar la procedencia de afiliación e integrar adecuadamente el expediente del beneficiario. El mecanismo para obtener la satisfacción del beneficiario es mediante el Sistema Unificado de Gestión.

P6. Afiliación colectiva de personas bajo tutela, guarda o custodia de instituciones de asistencia social, públicas o privadas u hospitales psiquiátricos

6.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Institución de beneficencia solicita afiliación colectiva al REPSS; listando las personas a incorporar.	Institución de beneficencia
2	El REPSS recibe la solicitud y revisa la documentación requerida.	REPSS
3	Valida la procedencia de la solicitud	REPSS
4	Elaboración del convenio que celebrará el REPSS y la institución de beneficencia.	REPSS
5	Aplica el procedimiento de afiliación e integración de expedientes de colectividad e individual	REPSS

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente
c) Recursos financieros: Suficientes
d) Infraestructura: Suficiente.

El producto generado en este proceso (afiliación de beneficiarios) no es un insumo para otro proceso. El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento de metas y objetivos del REPSS. La coordinación es sustentada bajo convenio con la institución de beneficencia.

Este proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe realizar la afiliación y verificar la vigencia de los derechos de los beneficiarios.

Las actividades estratégicas son: Verificar la procedencia de afiliación e integrar adecuadamente el expediente del beneficiario. El mecanismo para obtener la satisfacción del beneficiario es el Sistema Unificado de Gestión.

P7. Renovación de vigencia de derechos en el Sistema de Protección Social en Salud

7.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Titular del Núcleo Familiar solicita la renovación de vigencia de su póliza.	Titular de Póliza (Núcleo familiar)
2	Personal del REPSS verifica el estatus de la póliza y que no cuente con otro tipo de derechohabiencia en el sistema SAP.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
3	Se valida con el solicitante, si la información de los integrantes de su póliza ha cambiado.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
4	Si la información ha cambiado, se solicita al solicitante los documentos probatorios e informa al solicitante la nueva cuota resultante.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
5	El solicitante paga la aportación correspondiente (en caso de aplicar con base CECASOEH).	Titular de Póliza (Núcleo familiar)
6	Se captura la información en el sistema SAP y se genera la Póliza de Afiliación renovada y se entrega al solicitante	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
7	Se digitaliza documentos y actualiza el expediente físico del beneficiado	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente
c) Recursos financieros: Suficientes
d) Infraestructura: Insuficiente, se requieren vehículos y equipo de cómputo (scanners, impresoras, computadoras portátiles). Sobre todo, cuando se realizan campañas al interior del estado.

El producto generado en este proceso (re-afiliación de beneficiarios) no es un insumo para otro proceso. El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento de metas y objetivos del REPSS.

La conclusión respecto a la pertinencia es que este proceso es oportuno con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe realizar la afiliación y verificar la vigencia de los derechos de los beneficiarios.

Las actividades estratégicas son: verificar la procedencia de re-afiliación e integrar adecuadamente el expediente del beneficiario. Por otro lado, el mecanismo para obtener la satisfacción del beneficiario es el Sistema Unificado de Gestión.

P8. Orientación y autorización de servicios a los beneficiarios del SPSS

8.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	El beneficiario acude con el Gestor del Seguro Popular para recibir orientación y/o autorización de servicios médicos.	Beneficiario
2	Gestor verifica afiliación y vigencia de la póliza que presenta el beneficiario.	Gestor del Seguro Popular
3	Gestor verifica si el servicio solicitado por el beneficiario se encuentra en la cobertura de servicios.	Gestor del Seguro Popular
4	Gestor explica los términos y condiciones de la cobertura al beneficiario y en su caso la documentación necesaria requerida y genera la orden de servicio respectiva.	Gestor del Seguro Popular
5	Beneficiario acude a recibir su servicio médico a la unidad médica definida por el gestor.	Beneficiario
6	Personal del REPSS genera concentrado mensual de servicios subrogados (si existieron) que se realizaron en unidades que no pertenecen al OPD Salud de Tlaxcala.	Gestor del Seguro Popular

Este proceso no se articula con otro proceso.
Los insumos y recursos necesarios para el proceso

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente
c) Recursos financieros: Suficientes
d) Infraestructura: Suficiente.

El producto generado en este proceso (orientación y autorización al usuario) es un insumo para el proceso de utilización de servicios médicos por parte del usuario. Respecto al sistema de información utilizado en el proceso permite verificar el estatus del beneficiario, y al mismo tiempo registrar a atención del beneficiario.

La coordinación presenta deficiencias, ya que en ocasiones el personal de las unidades médicas de los servicios de salud en el Estado desconoce si el servicio médico solicitado por el usuario está cubierto o no dentro de su póliza. En conclusión, este proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso d, en donde se establece que el REPSS debe coordinar y verificar de forma eficiente, oportuna y sistemática la prestación integral de los servicios de salud al beneficiario del sistema.

La actividad estratégica es determinar la procedencia del servicio médico solicitado por el beneficiario. El mecanismo para obtener la satisfacción del beneficiario es a través del Sistema Unificado de Gestión.

P9. Resguardo del Padrón de Beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud

9.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	DPAP determina los lineamientos para resguardar la información de beneficiarios del REPSS.	Dirección de Planeación y Administración del Padrón
2	Personal del REPSS aplica los lineamientos para el resguardo de información, que la DPAP ha establecido.	Departamento de Administración del Padrón
3	Personal del REPSS realiza respaldos diarios del padrón de beneficiarios, en el servidor dispuesto para tal fin.	Departamento de Administración del Padrón
4	Los respaldos de información son resguardados adicionalmente en dispositivos de almacenamiento externo.	Departamento de Administración del Padrón

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente.
c) Recursos financieros: Suficientes.
d) Infraestructura: Suficiente.

El producto generado en este proceso (resguardo del padrón de beneficiarios) no es un insumo para otro proceso. El sistema de información utilizado en el proceso permite exportar la información pertinente para su respaldo en otros medios de almacenamiento.

La coordinación con la Comisión Nacional de Protección de Social en Salud es adecuada, definiendo esta la calendarización de los resguardos de información. Por tanto, este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe integrar, administrar y actualizar el padrón de beneficiarios del sistema.

Las actividades estratégicas son: Realizar el resguardo en las fechas establecidas por la DPAP y resguardar los respaldos de información de forma ordena y segura.

P10. Validación de los registros del Padrón de beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud

10.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	La Dirección envía al REPSS el calendario de validación de las bases de datos del padrón estatal.	Dirección de Planeación y Administración del Padrón
2	Personal del REPSS realiza la validación en la herramienta del SAP en las fechas estipuladas.	Departamento de Administración del Padrón
3	Una vez validado el padrón, se envía la base de datos a la DPAP para su validación y actualización.	Departamento de Administración del Padrón
4	La DPAP revisa la información recibida y realiza la sincronización de la información en la base de datos central.	Dirección de Planeación y Administración del Padrón
5	La DPAP envía al REPSS el resultado de la validación, identificando en su caso, los registros incorrectos.	Dirección de Planeación y Administración del Padrón
6	Personal del REPSS realiza las aclaraciones/modificaciones pertinentes con base a la información recibida por la DPAP dentro de los 2 días siguientes.	Departamento de Administración del Padrón
7	Una vez concluido el periodo de modificaciones, la DPAP genera la base de datos final y envía el archivo con el cierre oficial de información al REPSS.	Dirección de Planeación y Administración del Padrón

Este proceso no se articula con otro proceso. Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente.
c) Recursos financieros: Suficientes.
d) Infraestructura: Suficiente.

El producto generado en este proceso (validación de registros del padrón) no es un insumo para otro proceso. El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento validación de la información de los beneficiarios.

La coordinación con la Comisión Nacional de Protección de Social en Salud es adecuada, las funciones están bien definidas y los tiempos son adecuados. Por lo tanto, este proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe integrar, administrar y actualizar el padrón de beneficiarios del sistema.

Las actividades estratégicas son: Realizar la validación en las fechas establecidas, aplicar las correcciones realizadas por la Dirección de Planeación y Administración del Padrón en tiempo y forma.

P11. Verificación de expedientes físicos de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud

11.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Selección de expediente a verificar.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
2	Verificar que los datos de la póliza de afiliación coincidan con la información en el SAP.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
3	Verificar los documentos del expediente, revisando el orden y que coincidan con los datos de los integrantes especificados en la póliza.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
4	Separar los documentos de las personas que no aparecen en la póliza como beneficiarios.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
5	Se verifica que la documentación está completa para cada integrante de la póliza.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
6	Se realizan las actualizaciones de información correspondientes en el SAP (si hubiese).	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
7	Se genera póliza actualizada (si hubo modificaciones) y se imprime.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
8	Se firma póliza por el beneficiario y se integra al expediente.	Titular de la Póliza

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente.
c) Recursos financieros: Suficientes.
d) Infraestructura: Suficiente.

El producto generado en este proceso (verificación de expediente) no es un insumo para otro proceso. Por otro lado, el sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento de verificación de los expedientes físicos.

Por lo tanto, este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe integrar, administrar y actualizar el padrón de beneficiarios del sistema.

Las actividades estratégicas son: Verificar que los datos de la póliza coincidan con la información en el sistema SAP y verificar que la documentación comprobatoria está completa y coincide con la información de los integrantes de la póliza.

P12. Incidencias en el Sistema de Administración del Padrón

12.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Beneficiario solicita modificación de su información en el Módulo de Afiliación y Orientación.	Beneficiario
2	Personal del REPSS solicita su póliza, así como el(los) documento(s) comprobatorio(s) que avalan la modificación.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
3	Se realiza modificación en el SAP.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
4	Se genera póliza actualizada, se imprime y se entrega a beneficiario para su firma.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
5	Beneficiario firma póliza.	Beneficiario
6	Se realiza la digitalización de documentos comprobatorios.	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación
7	Se actualiza el expediente físico del beneficiado agregando copia simple de los documentos (si no se pudo digitalizar la documentación).	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y Recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente.
c) Recursos financieros: Suficientes.
d) Infraestructura: Insuficiente, se requieren vehículos y equipo de cómputo (scanners, impresoras, computadoras portátiles). Sobre todo, cuando se realizan campañas al interior del estado.

El producto generado en este proceso (modificación de incidencias en el padrón) no es un insumo para otro proceso. El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento de verificación de los expedientes físicos.

En conclusión, este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe integrar, administrar y actualizar el padrón de beneficiarios del sistema.

Las actividades estratégicas son: verificar que los datos de la póliza coincidan con la información en el sistema SAP, integrar la información comprobatoria digitalizada o física con copia simple, al expediente del beneficiario y registrar los cambios de información en el sistema

El mecanismo para obtener la satisfacción del beneficiario se realiza mediante el Sistema Unificado de Gestión.

P13. Supervisión de Módulos de Afiliación y Orientación, Brigadas en el Estado

13.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Genera el Plan Estatal de Supervisión de Afiliación.	Departamento de Promoción y Afiliación
2	Realiza supervisión a los Módulos de Afiliación y Orientación con base en el Plan.	Departamento de Promoción y Afiliación
3	Se realiza el llenado de la Cédula de Supervisión.	Supervisor de Afiliación y Operación
4	Generación del Informe de Hallazgos derivado de las diferentes supervisiones.	Departamento de Promoción y Afiliación
5	Integración de Reporte de Resultados, que a su vez se entrega a la Dirección General del REPSS.	Departamento de Promoción y Afiliación

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

e) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
f) Personal: Insuficiente, hacen falta más supervisores
g) Recursos financieros: Insuficientes, ya que se requieren más recursos destinados a la contratación de personal específico para este proceso.
h) Infraestructura: Insuficiente. Se requieren más vehículos para poder trasladarse a los diferentes módulos al interior del Estado.

El producto generado en este proceso (supervisión de módulos) no es un insumo para otro proceso.

Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso d, en donde se establece que el REPSS debe realizar la verificación oportuna y sistemática de la prestación de los servicios de salud.

Las actividades estratégicas son: Realizar la supervisión en las fechas establecidas en el Plan, integrar adecuadamente el reporte de hallazgos y dar seguimiento a la solventación de hallazgos.

14. Supervisión a Gestores Médicos de Seguro Popular

14.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	DAByCAM elabora el Plan de Supervisión Semestral a los Gestores Médicos del Seguro Popular, así como la Cédula de Evaluación.	Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica

2	Envío del Plan a la SGSS para su revisión y autorización.	Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica
3	Se realiza la logística institucional interna necesaria para iniciar las supervisiones, así como la solicitud de recursos al área administrativa y financiera.	Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica
4	Aplicación de la supervisión y evaluación a los GSP, aplicando la Cédula de Evaluación del Desempeño.	Coordinador de los Gestores del Seguro Popular
5	Análisis e integración de resultados obtenidos durante las supervisiones.	Coordinador de los Gestores del Seguro Popular
6	Notificación al GSP sobre los hallazgos, estableciendo compromisos de mejora.	Coordinador de los Gestores del Seguro Popular
7	Integración y validación del Informe Final de Resultados, el cual se entregará a la Subdirección de Gestión de Servicios de Salud.	Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica
8	Realización de reuniones con todo el personal involucrado para notificar los resultados y realizar aclaraciones.	Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica
9	Seguimiento a los acuerdos y compromisos establecidos con el Gestor del Seguro Popular.	Coordinador de los Gestores del Seguro Popular

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Insuficiente, hacen falta más supervisores.
c) Recursos financieros: Suficientes
d) Infraestructura: Insuficiente, hacen falta vehículos para trasladarse al interior del Estado

El producto generado en este proceso (Informe Final de Evaluación) es un insumo para el proceso de mejora de áreas de oportunidad en el sistema de salud estatal.

P15. Aplicación del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud (MOSSESS) a los establecimientos de Atención Médica de la Red de Prestadores de Servicios

15.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Elaboración del Plan de Supervisión Anual, donde se especifican las fechas de aplicación de la cédula MOSSESS, así como el listado de unidades médicas a supervisar.	Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica

2	Envío del Plan de Supervisión Anual a la CNPSS, previa validación y autorización de la Dirección General del REPSS.	Subdirección de Gestión de Servicios de Salud
3	Notificación a las instituciones del Sistema de Salud en Tlaxcala sobre la calendarización de la supervisión.	Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica
4	Se realiza la logística institucional interna necesaria para iniciar las supervisiones, así como la solicitud de recursos al área administrativa y financiera	Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica
5	El Gestor del Seguro Popular aplica la cédula MOSSESS en las unidades respectivas en las fechas programadas, identificándose debidamente.	Gestor del Seguro Popular
6	Integración y elaboración de Informe, el cual contiene las áreas de oportunidad, situaciones de riesgo, prácticas exitosas y aspectos de mejora.	Coordinador de los Gestores del Seguro Popular
7	Una vez recibido el Informe de Supervisión por parte del DAByCAM, se valida y envía a la CNPSS.	Subdirección de Gestión de Servicios de Salud
8	REPSS realiza reuniones con el personal de los Servicios de Salud estatales involucrados para dar a conocer los resultados.	Dirección General del REPSS
9	Se elabora un Plan de Acciones de Mejora del SPSS en el Estado, de manera conjunta y coordinada con la Dirección de Atención Especializada a la Salud del Gobierno del Estado.	Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica
10	Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acciones de Mejora establecido.	Departamento de Atención a Beneficiarios y Calidad en la Atención Médica

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Insuficiente, hacen falta más supervisores.
c) Recursos financieros: Suficientes.
d) Infraestructura: Insuficiente, hacen falta vehículos para trasladarse al interior del Estado.

El producto generado en este proceso (Plan de Acciones de Mejora) es un insumo para el proceso de mejora de áreas de oportunidad en el sistema de salud estatal.

La coordinación con las unidades médicas del sistema de salud en el Estado es adecuada. En este sentido este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso d, en donde se establece que el REPSS debe coordinar y verificar de forma eficiente, oportuna y sistemática la prestación integral de los servicios de salud al beneficiario del sistema.

Las actividades estratégicas son: Aplicación oportuna y eficiente de la cédula MOSSESS, integración y elaboración del informe de supervisión, elaboración del Plan de Acciones de Mejora y seguimiento al cumplimiento del Plan de Acciones de Mejora.

Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso d, en donde se establece que el REPSS debe coordinar y verificar de forma eficiente, oportuna y sistemática la prestación integral de los servicios de salud al beneficiario del sistema.

Las actividades estratégicas son: Aplicación oportuna y eficiente de la cédula de Evaluación del Desempeño de los Gestores del Seguro Popular, integración y elaboración del informe final de resultados, establecimiento de acuerdos y compromisos y el seguimiento al cumplimiento de acuerdos y compromisos.

P16. Supervisión a establecimientos de atención médica que brindan atenciones de Prevención, Promoción y Detección Oportuna de Enfermedades

16.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Elaboración del instrumento de supervisión de Unidades Prestadoras de Servicios.	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
2	Integración del Programa Anual de Supervisión.	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
3	Notificación de la programación de supervisiones que se han establecido en el Programa Anual de Supervisión, a las Unidades Prestadoras de Servicios.	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
4	Realización de las supervisiones.	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
5	Generación de la hoja resultados globales y cédula de evaluación derivados de la evaluación, los cuales se entregan al responsable del establecimiento.	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
6	Notificación de resultados a las Unidades Prestadoras de Servicio y generación de acuerdos y acciones de mejora; igualmente se notifica a la Dirección de Atención Primaria a la Salud y las Jurisdicciones Sanitarias.	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
7	Revisa los resultados y se generan acuerdos y acciones de mejora.	Jurisdicción Sanitaria
8	Seguimiento a los acuerdos e implementación de acciones de mejora.	Establecimientos de atención médica

9	Integración de resultados e informe final del Programa Anual de Supervisión.	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Insuficiente, hacen falta más supervisores.
c) Recursos financieros: Suficientes.
d) Infraestructura: Insuficiente, hacen falta vehículos para trasladarse al interior del Estado.

El producto generado en este proceso (informe final) es un insumo para el proceso de mejora de áreas de oportunidad de los establecimientos de atención médica. La coordinación no es adecuada, ya que una vez generados los hallazgos, no existe una implementación y seguimiento oportuno hacia las acciones de mejora; y si bien se puede rescindir la contratación de la unidad médica, de manera forzosa se tendrá que contratar alguna otra de las disponibles en el Estado.

Se deduce que este proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso d, en donde se establece que el REPSS debe coordinar y verificar de forma eficiente, oportuna y sistemática la prestación integral de los servicios de salud al beneficiario del sistema.

Las actividades estratégicas son: Realización de las supervisiones en tiempo y forma, integración de resultados y elaboración del informe final del Programa Anual de Supervisión, establecimiento de acciones de mejora y seguimiento al cumplimiento de acciones de mejora.

P17. Sistema Unificado de Gestión

17.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Usuario presenta Solicitud de Atención en Módulos de Atención al Usuario/Buzón/línea telefónica	Usuario
2	Registro de las Solicitudes de Atención mediante el Formato Unificado de Solicitud de Atención en la Plataforma del SUG y en la Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención	Gestor de Calidad/Gestor del Seguro Popular
3	Resolución y seguimiento a las Solicitudes de Atención	Gestor de Calidad/Gestor del Seguro Popular
4	Actualización de estatus en la plataforma	Gestor de Calidad/Gestor del Seguro Popular

5	Integración de información y elementos necesarios para el análisis de los hechos	Director de la unidad médica/Gestor de Calidad/Gestor del Seguro Popular
6	Informe al usuario sobre el resultado de la atención a su solicitud	Director de la unidad médica/Gestor de Calidad/Gestor del Seguro Popular

Este proceso no se articula con otro proceso.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente.
c) Recursos financieros: Suficientes
d) Infraestructura: Insuficiente, hacen falta vehículos para trasladarse al interior del Estado

El producto generado en este proceso (FUSA) no es un insumo para otro proceso, y el sistema de información utilizado en el proceso (SUG), sirve como instrumento de verificación y monitoreo del nivel de atención de solicitudes de atención.

Las actividades estratégicas son: Aplicación oportuna y eficiente de la cédula de Evaluación del Desempeño de los Gestores del Seguro Popular, integración y elaboración del informe final de resultados, establecimiento de acuerdos y compromisos y el seguimiento al cumplimiento de acuerdos y compromisos.

El mecanismo para obtener la satisfacción del beneficiario es el Sistema Unificado de Gestión.

P18. Seguimiento y comprobación del gasto ejercido para el 20% del Anexo IV para acciones de prevención y promoción a la salud

18.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Solicitud a la Dirección de Administración de Salud de Tlaxcala, de adquisición de insumos programados con base al Plan Anual de Trabajo autorizados.	Responsables estatales de los Programas de Acción Específica
2	Dir. de Administración de Salud verifica la fuente de financiamiento y descripción de los insumos, y turna la solicitud de adquisición al REPSS para su validación	Dirección de Administración de Salud
3	Validación de solicitud de adquisición, con base a lo autorizado en el SIAFFASPE, notificando al Departamento de Contabilidad y Tesorería del REPSS la procedencia de la adquisición	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud

4	Se realiza trámite para iniciar proceso de adquisición	Departamento de Contabilidad y Tesorería
5	Genera y valida la factura correspondiente a la adquisición, enviándola al REPSS para realizar el pago correspondiente	Recursos Materiales del OPD Salud de Tlaxcala
6	Una vez que se ha validado la factura por parte del Departamento de Prevención y Promoción a la Salud, se remite dicha factura al Departamento de Contabilidad y Tesorería para la realización del pago	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud / Departamento de Contabilidad y Tesorería
7	Realiza conciliación de gastos con el Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto el REPSS	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud / Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto
8	Registro de la información financiera respecto a los montos ejercidos en el SIAFFASPE	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
9	Elaboración de informe y notificación bimensual a las unidades médicas y responsables estatales de los Programas de Acción Específica sobre los avances en el ejercicio y comprobación de los recursos	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
10	Registro y comprobación del ejercicio de los recursos en el SIGEFI	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud
11	Se obtiene oficio de liberación de comprobación por parte de la Dirección General de Gestión de Servicios de Salud de la CNPSS	Dirección General de Gestión de Servicios de Salud

Este proceso no se articula con otro proceso subsecuente.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

e) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
f) Personal: Suficiente.
g) Recursos financieros: Suficientes.
h) Infraestructura: Suficiente.

El producto generado en este proceso (registro y comprobación de los recursos) no es un insumo para otro proceso. El sistema de información utilizado en el proceso (SIAFFASPE), sirve como instrumento de verificación y comprobación de los recursos ejercidos.

Referente a la coordinación, ocasionalmente se presentan retrasos en el envío de las facturas correspondientes o presentan errores, lo que genera cuellos de botella.

Este proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso a y d, en donde se establece que el REPSS debe administrar, financiar y supervisar el ejercicio de los recursos financieros.

Las actividades estratégicas son: Verificación y validación de los insumos susceptibles de financiamiento con base a la normatividad y generación, entrega y validación de la factura correspondiente.

P19. Recepción, atención y seguimiento a las Solicitudes de Información

19.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	La Unidad de Transparencia del Gobierno del Estado recibe la solicitud de información por parte de un solicitante.	Unidad de Transparencia
2	La Unidad de Transparencia turna al REPSS la solicitud de información correspondiente.	Unidad e Transparencia
3	Recibe la solicitud de información por parte de la Unidad de Transparencia y procede a turnarlo al área interna correspondiente para generar una respuesta.	REPSS
4	Se envía la respuesta a la Unidad de Transparencia.	REPSS
5	Realiza la respuesta al solicitante.	Unidad de Transparencia
6	Informa mensualmente al Comité de Transparencia sobre las solicitudes recibidas.	Unidad de Transparencia

Este proceso se articula con el macroproceso de cumplimiento de obligaciones de transparencia y acceso a la información pública del Gobierno del Estado. El REPSS al ser un Organismo Público Descentralizado, cae en el supuesto de cumplimiento a las obligaciones en materia de acceso a la información que está obligado el Gobierno Estatal.

Los insumos y Recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente
c) Recursos financieros: Suficientes
d) Infraestructura: Suficientes

El producto generado en este proceso (respuesta a solicitudes de información) es un insumo para el macroproceso de cumplimiento de obligaciones de transparencia y acceso a la información pública del Gobierno del Estado.

El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento en las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública que tiene el REPSS. Por otro lado, la coordinación

entre la dependencia del Gobierno del Estado encargada de verificar la solventación de las solicitudes de información es adecuada para la realización del proceso. Existen plazos y formas bien definidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala.

Se concluye que este proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso g y h, en donde se establece que el REPSS debe rendir cuentas de los recursos recibidos, así como brindar la información que le sea solicitada.

Las actividades estratégicas son: Verificar la procedencia de la solicitud de información recibida, integrar la información en forma y responder la solicitud de información en el tiempo establecido. El mecanismo para obtener la satisfacción del beneficiario es el Comité de Transparencia.

P20. Coordinación en la integración de las obligaciones de transparencia en los sistemas electrónicos

20.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Se entregan los formatos, el acceso al sistema de transparencia, designa el enlace y asesora en la integración de la información.	Unidad de Transparencia
2	Recibe los formatos y coordina con el personal del área el llenado de los formatos.	Titular de cada unidad administrativa del REPSS
3	Integra la información que se especifica en los formatos recibidos.	Personal de las unidades administrativas
4	Valida la información producida por su área y la entrega al enlace de transparencia.	Titular de cada unidad administrativa del REPSS
5	Integración de la información en los sistemas de transparencia, generando y descargando el acuse respectivo que se entregará a la Unidad de Transparencia.	Personal de las unidades administrativas
6	Verifica la integración de la información respectiva y se informa al Comité de Transparencia.	Unidad de Transparencia

En cuanto a los límites y articulación con otros procesos, se articula con el macroproceso de cumplimiento de obligaciones de transparencia del Gobierno del Estado. El REPSS, al ser un Organismo Público Descentralizado, cae en el supuesto de cumplimiento a las obligaciones de transparencia que está obligado el Gobierno Estatal.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.

b) Personal: Suficiente
c) Recursos financieros: Suficientes
d) Infraestructura: Suficientes

El producto generado en este proceso (información publicada en el sistema de transparencia) no es un insumo para el macroproceso de cumplimiento de obligaciones de transparencia del Gobierno del Estado. El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento en las obligaciones de transparencia que tiene el REPSS.

La coordinación entre la dependencia del Gobierno del Estado encargada de integrar las diferentes informaciones es adecuada para la realización del proceso, pues existe una retroalimentación constante. Referente a la pertinencia este proceso, es oportuno con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso g, en donde se establece que el REPSS debe rendir cuentas de los recursos recibidos.

Las actividades estratégicas son: Integración y llenado de los formatos, validación de la información contenida en los formatos y publicación de la información.

P21. Integración de informe de gobierno

21.1. Descripción detallada

No.	Actividad	Responsable
1	Solicitar la información necesaria a cada una de las unidades administrativas del REPSS, con base a los criterios por el área solicitante del Gobierno del Estado ha establecido.	Departamento de Planeación, Evaluación y Seguimiento a la Operación
2	Recopilar y entregar información requerida	Unidades administrativas del REPSS
3	Revisa e integra que la información que le fue entregada se encuentre acorde a los criterios establecidos. Posteriormente se entrega al área solicitante del Gobierno del Estado.	Departamento de Planeación, Evaluación y Seguimiento a la Operación
4	Recibe la retroalimentación del área solicitante del Gobierno del Estado, y en caso de haber correcciones, se notifica a cada área su solventación.	Departamento de Planeación, Evaluación y Seguimiento a la Operación
5	Da seguimiento a las observaciones de manera conjunta con cada área.	Departamento de Planeación, Evaluación y Seguimiento a la Operación / Unidad administrativa
6	Una vez concluidas las correcciones y/o modificaciones, se aprueba el informe final.	Dirección General del REPSS
7	Se envía la información final al área solicitante del Gobierno del Estado.	Dirección General del REPSS

Respecto a los límites y articulación con otros procesos, este proceso se articula con el macroproceso de Integración del Informe de Gobierno del Estado. La información producida por el REPSS se integra al documento final.

Los insumos y recursos necesarios para el proceso son:

a) Tiempo: El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
b) Personal: Suficiente.
c) Recursos financieros: Suficientes.
d) Infraestructura: Suficientes.

El producto generado en este proceso (información del REPSS) es un insumo para el macroproceso Informe de Gobierno, el cual no es realizado por la dependencia evaluada.

Cabe señalar que no existen sistemas de información vinculados a este proceso. Por otro lado, la coordinación entre la dependencia del Gobierno del Estado encargada de integrar las diferentes informaciones es adecuada para la realización del proceso, existe una retroalimentación constante.

Se concluye que este proceso es pertinente con base en la cláusula segunda, fracción 4, inciso g, en donde se establece que el REPSS debe rendir cuentas de los recursos recibidos.

Las actividades estratégicas son: Solicitud de información en tiempo y forma a las unidades administrativas del REPSS, integración de la información con base a los criterios definidos u notificación y seguimiento de observaciones/correcciones.

3.2 Grado de consolidación operativa del REPSS

El grado de consolidación operativa que existe en el OPD REPSS se ha determinado considerando 5 criterios fundamentales que contribuyen a que los procesos se desarrollen de manera estandarizada, oportuna y eficiente. Los criterios son:

1) Si existen documentos que normen los procesos;
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados;
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión;
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

A cada criterio se le asigna un puntaje con base en las siguientes condiciones:

a) Sí: 1
b) Parcialmente: 0.5
c) No: 0

La escala de puntaje va del 0 al 5, siendo 0 el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto, dependiendo el nivel de implementación de cada uno de ellos.

De acuerdo al puntaje obtenido, se tiene el grado de consolidación siguiente:

Puntaje	Grado de Consolidación
0.5 - 1	Muy Bajo
1.5 - 2	Bajo
2.5 - 3	Medio
3.5 - 4	Alto
4.5 - 5	Muy Alto

A continuación, se describen los criterios para determinar el grado de consolidación operativa del REPSS.

Existen en el REPSS procesos normados y establecidos, mediante el Manual de Procedimientos actualizado a febrero de 2019. En este documento se establecen los procesos para cada una de las áreas que integran el organismo. Los procesos establecidos en el manual se implementan por las diversas áreas ejecutoras de los recursos del Programa CSyASF dentro del REPSS.

Asimismo, mediante oficio no. 2222 se transmitió este Manual a todas las áreas del organismo para que se difundiera entre el personal, y así garantizar su plena ejecución.

Actualmente, se cuenta con un programa de evaluación interna que permite dar seguimiento a los objetivos y metas del organismo, sin embargo, éste solo evalúa 7 objetivos y metas establecidas en la MIR.

Finalmente, el organismo cuenta con un procedimiento para dar seguimiento a los aspectos susceptibles de mejoras, derivados de evaluaciones internas y externas, sin embargo, se sugiere que se eleve a nivel institucional mediante la conformación de un comité o a nivel de documento normativo que involucre las diversas áreas responsables en el organismo.

Con base a los elementos de consolidación anteriormente descritos, se considera que el REPSS tiene un **grado de consolidación operativa Alta**, sin embargo, puede ser mejorable a un nivel Muy Alto, implementando una serie de recomendaciones.

Los puntajes de cada criterio para determinar el nivel de consolidación operativa se describen en el **Anexo IV**.

4. Hallazgos y resultados

El capítulo presenta los hallazgos y resultados derivados de la Evaluación de Procesos del Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal (CSyASF). Los hallazgos son la parte trascendental de la Evaluación, pues identifica de manera puntual las limitaciones y deficiencias que pueden existir en los procesos del Programa, así como la vinculación entre cada proceso.

Con base en el análisis y revisión de campo y de gabinete del nivel de cumplimiento de los procesos del OPD REPSS para ejecutar de manera eficiente los fondos del Programa CSyASF, así como de los diversos factores y circunstancias que en él intervienen, se han determinado los siguientes hallazgos.

Se puede afirmar que el REPSS da un cumplimiento satisfactorio de los procesos necesarios para administrar los fondos de financiamiento CSyASF para la ejecución Sistema de Protección Social de Salud en el Estado, ya que las metas establecidas en la Matriz de Indicadores para Resultados para el ejercicio 2018 fueron cumplidas al 100%. Asimismo, los procesos se apegan al manual de procedimientos vigente para el organismo.

De igual manera, la **hipótesis planteada** se confirma, ya que los procesos que realiza el REPSSbson pertinentes para ejecutar los fondos CSyASF con base en los objetivos establecidos en el acuerdo de coordinación entre el Ejecutivo federal y el Ejecutivo del Estado que para tal efecto celebraron. Sin embargo, existen procesos que pueden ser susceptibles de mejora, lo que se traduciría en una eficiencia en el desempeño al poder maximizar los recursos, ya sean financieros, humanos, materiales o de tiempo.

Con base en el estudio de campo y con la revisión exhaustiva de los diversos documentos que norman el desempeño y los procesos administrativos del REPSS en Tlaxcala, se han encontrado los siguientes hallazgos:

1. **Falta de control, supervisión y sanción por parte del ejecutivo estatal o federal sobre las unidades médicas del O.P.D. Salud de Tlaxcala**

El REPSS, a través de los mecanismos para atención de quejas del usuario, se encarga de evidenciar las fallas en el desempeño de las instituciones de salud que componen al Sistema de Salud en Tlaxcala, y a su vez transmitirla a la instancia del ejecutivo estatal pertinente. Sin embargo, no existe una normatividad interinstitucional mediante la cual se obligue al Ejecutivo Estatal o Federal a vigilar e incluso sancionar oportunamente el funcionamiento deficiente de aquellas unidades médicas pertenecientes al O.P.D. Salud de Tlaxcala que han sido contratadas por el REPSS para brindar el servicio de salud y que no prestan un servicio de salud adecuado y satisfactorio.

2. **Inadecuada comunicación por parte de la CNPSS con el Ejecutivo del Estado y con el Régimen Estatal de Protección Social en Salud**

La comunicación con la Comisión Nacional de Protección Social en Salud es unilateral descendente, es decir, no se escucha a los Regímenes Estatales para efectos de retroalimentación en los procesos, por ejemplo, para establecer excepciones a las afiliaciones de personas bajo tutela en condiciones jurídicas irregulares, y en muchos de los casos los 90 días son insuficientes, pues los tiempos jurídicos para la asignación de tutela son más largos.

Otra circunstancia que se ha presentado es que se solicita a la CNPSS que notifique oportunamente si habrá ministraciones en la parte final del año, para planear las compras de manera anticipada y oportuna, y así evitar una falta de ejercicio para su posterior reintegro, y posteriormente, una nueva transferencia de los mismos recursos reintegrados.

3. **Definición de metas de afiliación y presupuesto inoportuno por parte de la CNPSS**

La CNPSS define aproximadamente en el mes de mayo del ejercicio en curso las metas de afiliación, obligando al REPSS a modificar su presupuesto y metas estimadas desde el mes de octubre anterior al ejercicio en cuestión.

4. **La desactualización de bases de datos de derechohabiencia por parte del IMSS**

Este es un factor externo que afecta el desempeño del REPSS, debido a que el IMSS tiene una dinámica muy alta de altas y bajas en su padrón, y estos movimientos no se ven reflejados oportunamente en su padrón de derechohabientes. Esta demora de actualización en la base de datos, la cual es consultada por el sistema de administración del padrón que utiliza el REPSS, ocasiona conflictos al momento de verificar si un beneficiario que desea afiliarse o reafiliarse ya cuenta o no con otro tipo de derechohabiencia.

5. **Proceso inadecuado para definir la capacidad de atención y asignación de unidades médicas en coordinación con el OPD Salud de Tlaxcala**

No existe una adecuada actualización y proyección de la información del OPD Salud de Tlaxcala hacia la Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

Esto ocasiona una falta de proyección de capacidades de atención por cada unidad médica (número de camas, doctores disponibles) que ayude a determinar geográficamente la unidad de asignación al usuario del Seguro Popular.

6. **Alta dependencia de los procesos de adquisición de materiales y equipos, y de comprobación de recursos por parte del Ejecutivo del Estado, con recursos provenientes del REPSS**

Esta dependencia de los procedimientos de otra institución es un factor de riesgo para el cumplimiento oportuno de las fechas de ejecución, así como en el proceso de comprobación del gasto.

7. **Débil Control y supervisión de objetivos y metas**

No existe un programa de control interno amplio y ambicioso que permita verificar el adecuado cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

De igual forma, no existe un programa anual de auditorías internas por parte de la contraloría del REPSS. Estas medidas de control permitirían tener un mejor desempeño en el cumplimiento de los diversos procesos y acciones del organismo.

8. **Los recursos federales son en ocasiones transferidos fuera de tiempo**

Esto generando un retraso o desfasamiento en el cumplimiento de las metas del REPSS, convirtiéndose así en un factor de riesgo para el organismo.

9. **Inadecuada integración de formatos para la solicitud de suficiencia presupuestal y programación de insumos susceptibles de financiamiento por parte del OPD Salud de Tlaxcala**

Las unidades médicas del OPD Salud Tlaxcala no cumplen satisfactoriamente con este requisito, lo que ocasiona retraso en la validación y aprobación presupuestal por parte del REPSS.

A continuación se presenta el Análisis FODA realizado al REPSS para el oportuno cumplimiento de los objetivos del Programa CSyASF.

Tabla 7. Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
• Procesos bien definidos y consolidados a nivel institucional. • Personal comprometido y capacitado por lograr los objetivos y metas establecidos. • Áreas y funciones bien definidas. • Normatividad federal y estatal pertinente y robustecida del rubro salud, debido a la demanda constante del servicio.	• Alta necesidad social, ocasionada por la dinámica laboral. • Entidad federativa relativamente pequeña y homogénea. • Posibilidad de coordinación e interacción alta con otras dependencias y entidades en la entidad.
Debilidades	**Amenazas**
• Recursos materiales, financieros y personales limitados. • Bajo nivel de control y supervisión de objetivos y metas. • Inadecuada comunicación con la CNPSS.	• Alta dependencia financiera y programática con la federación, a través de la CNPSS. • Ejecución inadecuada y/o deficiente por parte de las unidades médicas del O.P.D. Salud de Tlaxcala. • Alta dependencia de procedimientos administrativos y de comprobación del gasto por parte del Ejecutivo del Estado. • Dependencia de información actualizada y confiable de otras dependencias y entidades (IMSS e ISSSTE).

5. Recomendaciones y conclusiones

Este apartado tiene la finalidad de exponer las recomendaciones y conclusiones derivadas de los hallazgos contenidos en el documento. Las recomendaciones formuladas se encaminan en la mejora de los procesos identificados en el Programa CSyASF, y por ende, en el logro de metas programadas.

El desempeño del REPSS en Tlaxcala mantiene una gestión operativa eficiente que le permite dar cumplimiento oportuno y eficiente de sus metas y objetivos institucionales. Cuenta con procedimientos claros y perfectamente definidos que son del conocimiento de todo el personal adscrito a las diferentes áreas que lo integran.

Una de las fortalezas identificadas es que los procesos en lo general son cumplidos satisfactoriamente, además de contar con personal calificado y capacitado para tal efecto.

Dentro de las debilidades se puede mencionar la limitante en los recursos operativos y financieros, así como materiales y bienes muebles, lo que genera pequeñas dificultades y retos para cumplir con las metas, sin embargo, no influyen ni se tienen resultados negativos o incumplimientos.

Las amenazas que afectan el desempeño óptimo del REPSS se deben en su mayoría a la enorme dependencia que mantiene con las diversas instituciones de salud en el Estado, que son las encargadas mediante acuerdo, de prestar los servicios de salud correspondientes a los beneficiarios, quedando a plenitud del desempeño de estos terceros. En este sentido, como se mencionó en la parte introductoria de la evaluación, el REPSS funge únicamente como administrador de los recursos con los que operan los servicios de salud en el Estado para otorgar los beneficios del programa Seguro Popular.

Las oportunidades del REPSS, derivan de los diversos esfuerzos del gobierno federal por alcanzar una cobertura universal en el derecho a la salud.

Con base en los hallazgos encontrados, y el análisis FODA realizado al REPSS para el oportuno cumplimiento de los objetivos en materia de administración y manejo de los recursos del Programa CSyASF, en este apartado se han desarrollado una serie de recomendaciones que permitirá mantener y sobre todo elevar la eficiencia operativa del REPSS, las cuales se enlistan a continuación.

1. Implementar mecanismos de vigilancia, control, supervisión y sanción

Referencia: Hallazgo 1.

Incluir dentro del Acuerdo de Coordinación entre el Ejecutivo Federal y el Ejecutivo del Estado para la implementación del SNPSS en el Estado, mecanismos de vigilancia, control, seguimiento y sanción, para el adecuado cumplimiento y prestación del servicio de salud por parte de las unidades médicas pertenecientes al O.P.D. Salud de Tlaxcala contratadas para la prestación de los servicios de salud por parte de REPSS.

2. Establecer mecanismos de comunicación eficientes entre la CNPSS y el REPSS

Referencia: Hallazgo 2.

Promover ante la CNPSS el establecimiento de mecanismos de retroalimentación provenientes del RPSS en el Estado, con el propósito de mejorar los diversos procesos, mecanismos e instrumentos de afiliación, gestión, financiamiento y supervisión.

3. Procurar contar con los recursos organizacionales adecuados

Sin perder de vista los criterios de eficiencia, austeridad y racionalidad en el gasto público, se deben mantener los diversos recursos organizacionales (materiales, humanos y equipos) necesarios para un desempeño óptimo del REPSS en su función de administrar los recursos del Programa CSyASF.

4. Gestionar facultades sancionadoras al REPSS

Referencia: Hallazgo 1.

Gestionar la posibilidad de establecer en el Acuerdo de Coordinación entre el Ejecutivo Federal y el Ejecutivo del Estado para la implementación del SNPSS en el Estado, instrumentos de control y sanción a cargo del REPSS, para determinar incumplimientos y sobre todo imponer sanciones económicas (p.e. devolución de recursos) a aquellas instituciones del sistema de salud que brinden servicios de forma inadecuada o deficiente.

5. Solicitar anticipadamente a la CNPSS la proyección de metas de afiliación

Referencia: Hallazgo 3.

Solicitar de manera formal durante el mes de agosto a la CNPSS, la proyección que determine las metas de afiliación y los techos presupuestales máximos que dispondrá la entidad. De esta manera se permitirá contar con información confiable para el proceso de presupuestación y metas institucionales del REPSS.

6. Realización de mesas de trabajo interinstitucionales

Referencia: Hallazgo 9.

Continuar con la integración de mesas de trabajo interinstitucionales entre personal del REPSS, Secretaría de Planeación y Finanzas y representantes de las unidades médicas del O.P.D. Salud en Tlaxcala, para cumplir cabalmente con los formatos y expedientes de suficiencias presupuestales, adquisición de insumos y comprobación del gasto.

7. Ampliar los procesos de verificación de cumplimiento de metas

Referencia: Hallazgo 7.

Establecer mecanismos de control, seguimiento y evaluación de las diversas actividades y metas institucionales que realice el REPSS durante el ejercicio fiscal, ya que actualmente solo se da seguimiento a través de la MIR a 7 metas.

8. Integrar un Programa Anual de Auditorías al REPSS

Referencia: Hallazgo 7

Realizar un programa anual de auditorías por parte de la contraloría interna del REPSS, para así garantizar la continuidad en el adecuado desempeño de los procesos.

9. Ampliar los convenios para contratación de unidades médicas privadas

Referencia: Hallazgo 1.

Incentivar y promover entre las diversas instituciones médicas privadas, su incorporación al sistema. De esta manera se elevará la competitividad entre las actuales instituciones contratadas para la prestación de servicios médicos a la población beneficiaria.

10. Implementar un esquema de pago por servicio

Referencia: Hallazgo 1.

Proponer un esquema de pago por servicio que las unidades médicas contratadas otorguen a los beneficiarios, de esta manera se logrará aumentar la eficiencia y calidad en el servicio brindado.

11. Elevar la eficiencia de aprovechamiento de los recursos organizacionales

Establecer mecanismos de planificación coordinada entre las diversas áreas, sobre los recursos organizacionales (humanos, materiales y equipos), de tal manera que

se cuenten con los recursos óptimos para el adecuado cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Asimismo, establecer estrategias alternativas que permitan reducir el gasto operativo, tales como la subcontratación y arrendamiento.

12. Contar con un sistema unificado de derechohabiencia a nivel nacional

Referencia: Hallazgo 4

Si bien esta no es una tarea que corresponda al REPSS, se puede expresar en las diversas interacciones con la federación a través de la CNPSS, para contar con esta plataforma única que permita validar en tiempo real, la situación sobre derechohabiencia de la población.

13. Realizar oportunamente las modificaciones a las metas registradas ante la Secretaría de Planeación y Finanzas

Referencia: Hallazgo 8.

En caso de modificaciones de metas de afiliación derivadas de la tardía confirmación por parte de la CNPSS, el REPSS debe asegurar alguna de las siguientes acciones:

- Modificar las metas programadas en el momento de la confirmación, o
- Registrar las variaciones en la plataforma, y justificarlas debidamente.

14. Elaborar mecanismos para la Implementación Sistemática de Mejoras

Si bien actualmente el REPSS tiene un proceso para dar seguimiento a la implementación de Aspectos Susceptibles de Mejora, derivados de auditorías y/o supervisiones tanto internas como externas, se debe institucionalizar elevándolo a nivel de Manual o Programa, que incluya la integración de una comisión de seguimiento.

Referencias generales

Díaz, B.L.; Torruco, G.U.; Martínez, H.M.; Varela, R.M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*. 2(7):162-167.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2017). Anuario estadístico y geográfico de Tlaxcala 2017 / Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México: INEGI. 577 p. disponible en: http://evaluacion.tlaxcala.gob.mx/images/stories/documentos/planea/estadistica/ae/ae2017.pdf

Instituto Nacional de Salud Pública. (2013). Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (ENSANUT) 2012. Resultados por entidad federativa. Tlaxcala. Primera edición electrónica, 2013. Disponible en: https://ensanut.insp.mx/informes/Tlaxcala-OCT.pdf

Martínez, M.M. (2007). La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual Teórico-práctico. México: Trillas; Reimpresión 2007. 174 p.

Mayorga Fernández, M. J. (2004). La entrevista cualitativa como técnica de la evaluación de la docencia universitaria. Revista ELectrónica de Investigación y EValuación Educativa –RELIEVE. 10(1): 23-39. http://www.uv.es/RELIEVE/v10n1/RELIEVEv10n1_2.htm

Troncoso. PC. & Placencia, A.A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*. 65(2): 329-332.

Anexos

Anexo I. Ficha técnica de identificación del programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	12
	Institución	REPSS
	Entidad	Tlaxcala
	Unidad Responsable	Subdirección de Administración y Financiamiento
	Clave Presupuestal	1-1-67-120
	Nombre del programa	Cuota Social y Aportación Solidaria Federal
	Año de Inicio	2004
	Responsable titular del programa	C.P. Giovanna Dy Aguilar Meza
	Teléfono de contacto	246 466 48 03 y 246 46 212 60 extensión 108
	Correo electrónico de contacto	planeacion@seguropopular.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Contribuir al mantenimiento de la cobertura universal en salud, difundir los derechos y obligaciones de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud en Tlaxcala (SPSS), lograr que la población afiliada al SPSS conserve el acceso efectivo a servicios de salud, fortalecer y consolidar la operación y la sustentabilidad financiera del SPSS, así como administrar de manera eficiente y transparente los recursos materiales, humanos y financieros con la finalidad de fortalecer los servicios de salud.
	Principal Normatividad	Ley General de Salud
	Eje del PND con el que está alineado	Meta Nacional 2. México Incluyente (PND 2013-2018)
	Objetivo del PND con el que está alineado	2.3 Asegurar el acceso a los servicios de salud
	Tema del PND con el que está alineado	Salud
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Programa Sectorial de Salud (PROSESA) 2013-2018.

Tema	Variable	Datos
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	1. Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	
	Propósito del programa	Contribuir al mantenimiento de la cobertura universal en salud, difundir los derechos y obligaciones de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud en Tlaxcala (SPSS), lograr que la población afiliada al SPSS conserve el acceso efectivo a servicios de salud, fortalecer y consolidar la operación y la sustentabilidad financiera del SPSS, así como administrar de manera eficiente y transparente los recursos materiales, humanos y financieros con la finalidad de fortalecer los servicios de salud.
Población potencial	Definición	Aquellos grupos de la población abierta que no están inscritos a un sistema de seguridad social y que por lo tanto, son susceptibles de afiliación o re-afiliación al Sistema de Protección Social en Salud.
	Unidad de medida	Personas afiliadas
	Cuantificación	786,202
Población objetivo	Definición	Aquella parte de la población potencial que se pretende atender en el periodo 2018.
	Unidad de medida	Personas afiliadas
	Cuantificación	627,630
Población atendida	Definición	Aquellas personas afiliadas al Sistema de Protección Social en Salud en Tlaxcala
	Unidad de medida	Personas afiliadas
	Cuantificación	627,630
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	685
	Presupuesto modificado (MDP)	693.72
	Presupuesto ejercido (MDP)	692.40

Tema	Variable	Datos
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Estado de Tlaxcala
Focalización	Unidad territorial del programa	Entidad federativa

Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos evaluación de procesos del programa

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	**1**	Programación de insumos financiados de al menos el 20% para acciones de prevención y promoción a la salud del Anexo IV del Acuerdo de Coordinación Para la Implementación del Sistema de Protección Social en Salud.
	2	Recepción, revisión y visto bueno de la solicitud para suficiencia presupuestal.
	3	Recepción, revisión, validación y trámite de documentos presentados para la aplicación de recursos.
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	**4**	Orientación para la afiliación y renovación de vigencia de derechos Sistema de Protección Social en Salud.
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	N/A	
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	**5**	Afiliación de Núcleos Familiares al Sistema de Protección Social en Salud.
	6	Afiliación colectiva de personas bajo tutela, guarda o custodia de instituciones de asistencia social, públicas o privadas u hospitales psiquiátricos.
	7	Renovación de vigencia de derechos en el Sistema

		de Protección Social en Salud.
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.	N/A	
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	N/A	
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	**8**	Orientación y autorización de servicios a los beneficiarios del SPSS.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	**9**	Resguardo del Padrón de Beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.
	10	Validación de los registros del Padrón de beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.
	11	Verificación de expedientes físicos de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.
	12	Incidencias en el Sistema de Administración del Padrón.
	13	Supervisión de Módulos de Afiliación y Orientación, Brigadas en el Estado.
	14	Supervisión a Gestores Médicos de Seguro Popular
	15	Aplicación del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud (MOSSESS) a los establecimientos de Atención Médica de la Red de Prestadores de Servicios.
	16	Supervisión a establecimientos de atención médica que brindan atenciones de Prevención, Promoción y Detección Oportuna de Enfermedades

	17	Sistema Unificado de Gestión

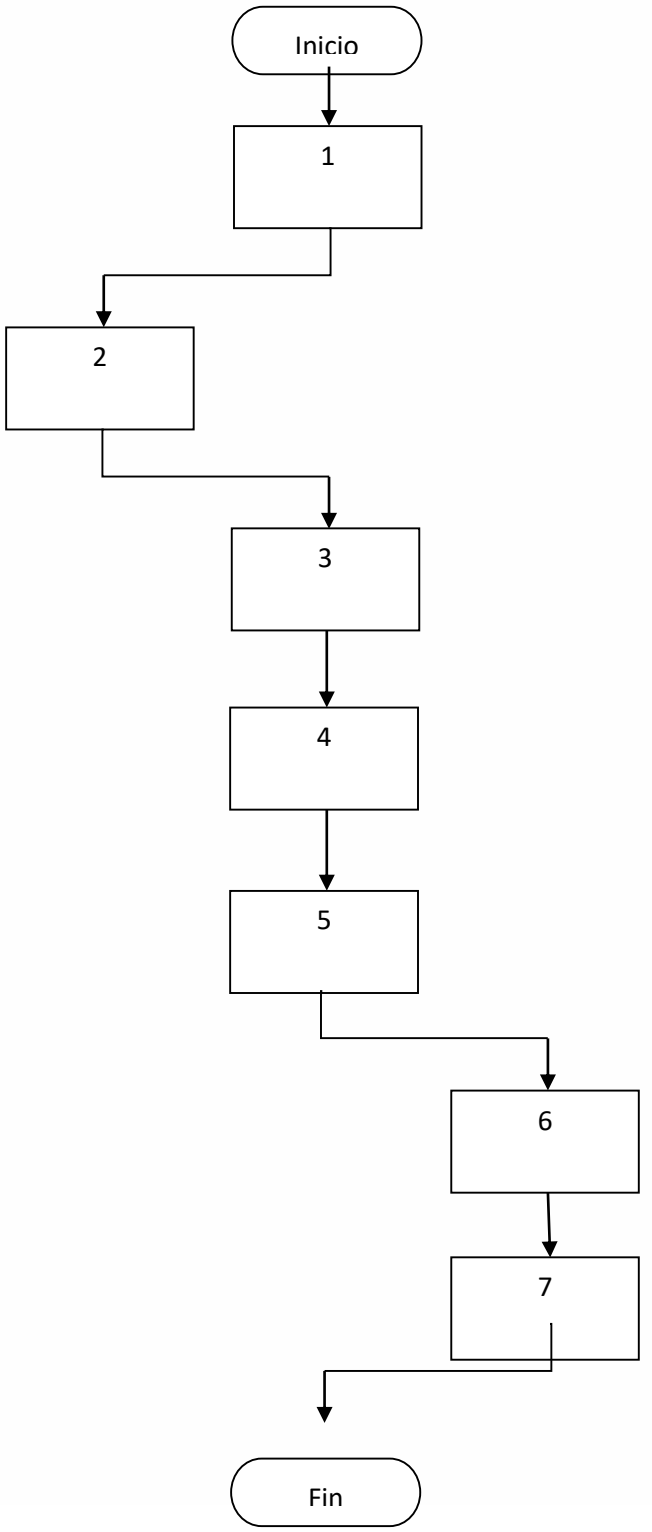
Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiaros puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.	N/A	
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	**18**	Seguimiento y comprobación del gasto ejercido para el 20% del Anexo IV para acciones de prevención y promoción a la salud.
	19	Recepción, atención y seguimiento a las Solicitudes de Información.
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos		
	20	Coordinación en la integración de las obligaciones de transparencia en los sistemas electrónicos.
	21	Integración de informe de gobierno.

Anexo III. Flujograma del programa

Flujograma General de Procesos

Flujograma Proceso: Integración Informe de Gobierno

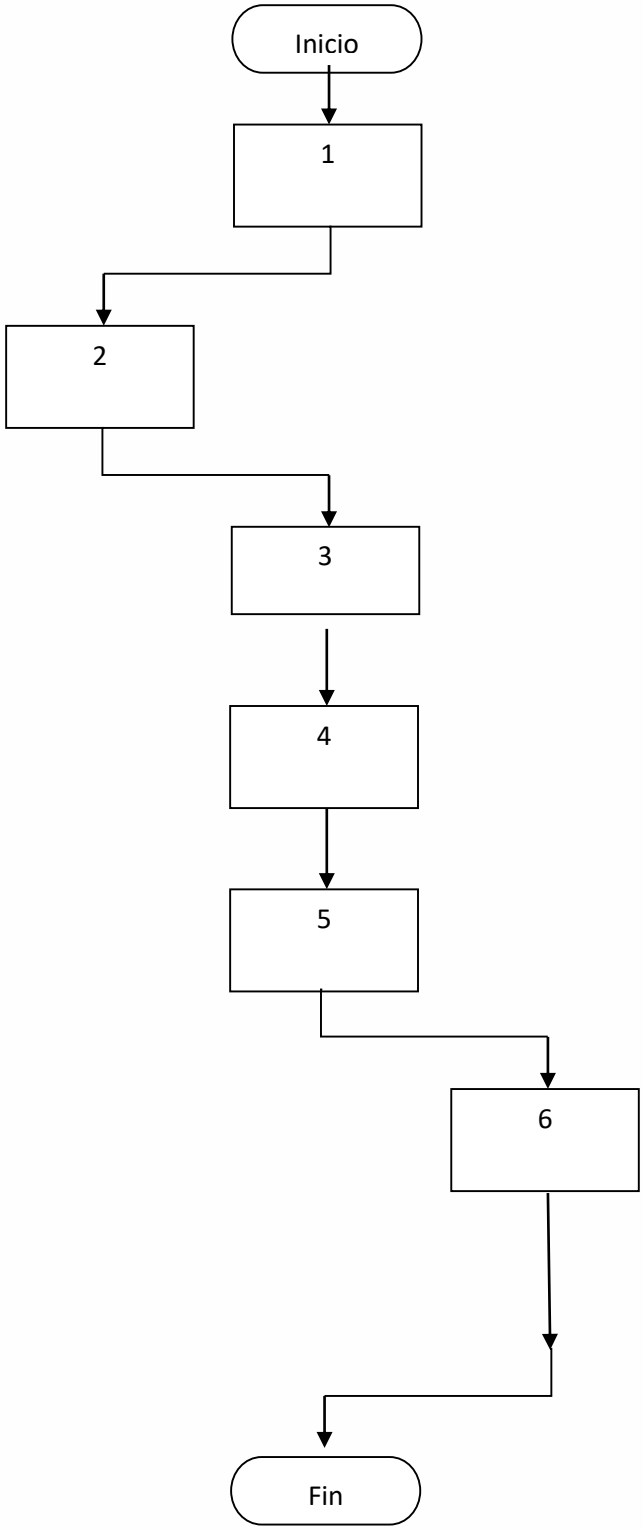
Departamento de Planeación, Evaluación y Seguimiento a la Operación	Unidades administrativas del REPSS	Departamento de Planeación, Evaluación y Seguimiento a la Operación / Unidad administrativa	**Actividad**



1. Solicitar la información necesaria a cada una de las unidades administrativas del REPSS, con base a los criterios por el área solicitante del Gobierno del Estado ha establecido.
2. Recopilar y entregar información requerida
3. Revisa e integra que la información que le fue entregada, se encuentre acorde a los criterios establecidos. Posteriormente se entrega al área solicitante del Gobierno del Estado.
4. Recibe la retroalimentación del área solicitante del Gobierno del Estado, y en caso de haber correcciones, se notifica a cada área su solventación.
5. Da seguimiento a las observaciones de manera conjunta con cada área
6. Una vez concluidas las correcciones y/o modificaciones, se aprueba el informe final.
7. Se envía la información final al área solicitante del Gobierno del Estado.

Flujograma Proceso: Coordinación en la integración de las obligaciones de transparencia en los sistemas electrónicos.

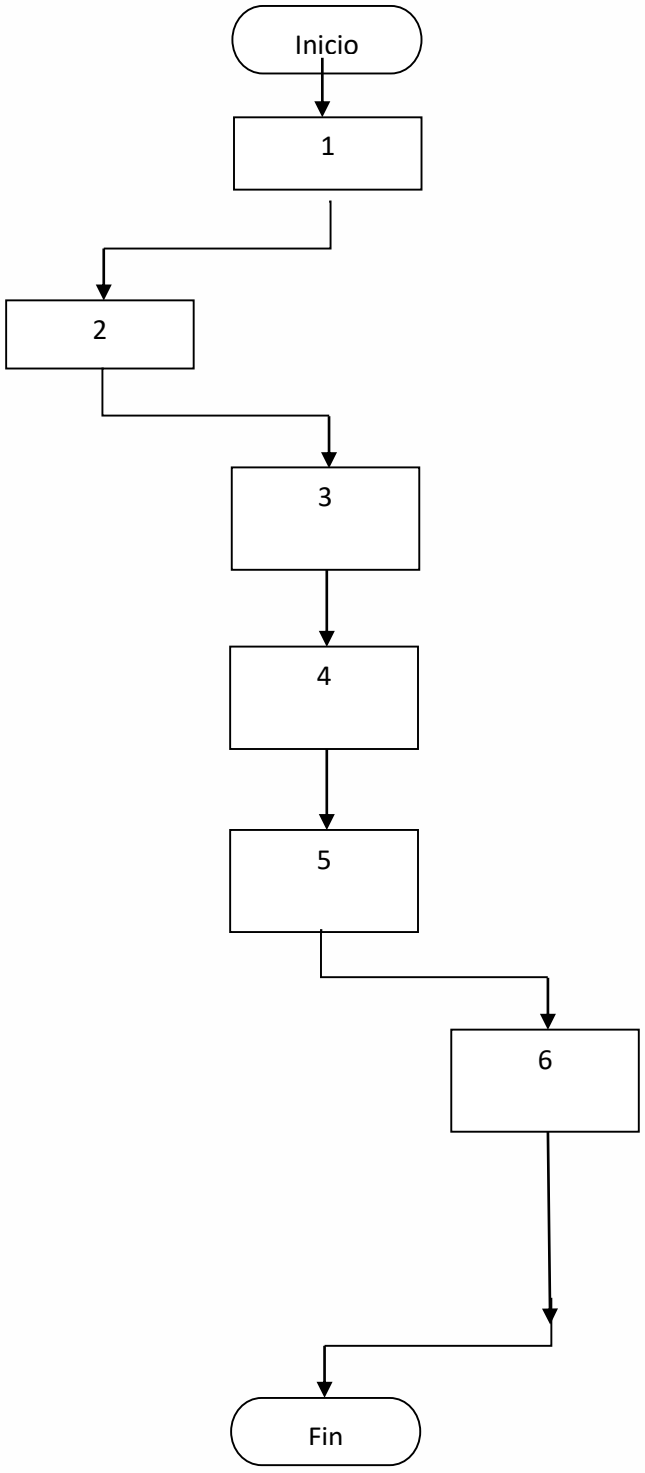
Unidad de Transparencia	Titular de cada unidad administrativa del REPSS	Personal de las unidades administrativa	**Actividad**



1. Se entregan los formatos, el acceso al sistema de transparencia, designa el enlace y asesora en la integración de la información.
2. Recibe los formatos y coordina con el personal del área el llenado de los formatos
3. Integra la información que se especifica en los formatos recibidos.
4. Valida la información producida por su área y la entrega al enlace de transparencia.
5. Integración de la información en los sistemas de transparencia, generando y descargando el acuse respectivo que se entregará a la Unidad de Transparencia.
6. Verifica la integración de la información respectiva y se informa al Comité de Transparencia.

Flujograma Proceso: Recepción, atención y seguimiento a las Solicitudes de Información.

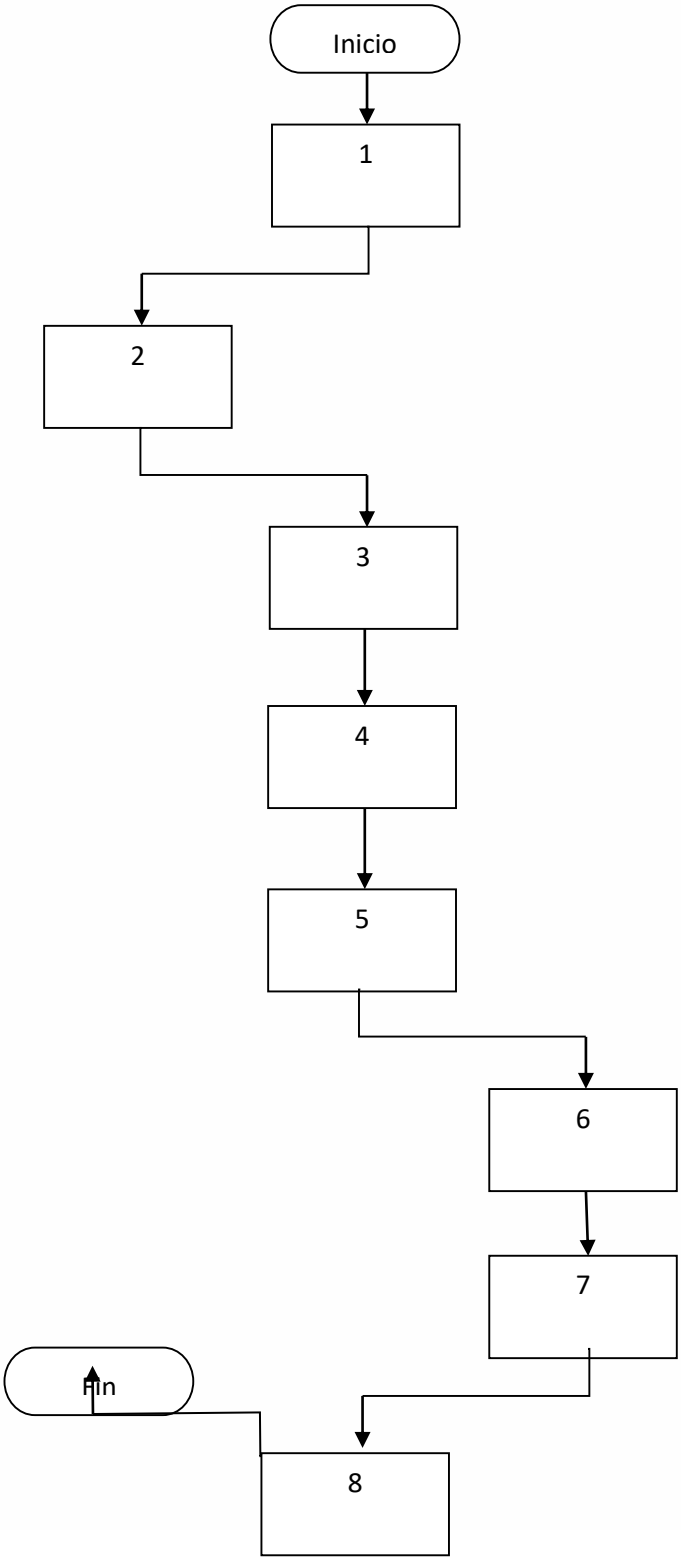
Unidad de Transparencia	REPSS	Personal de las unidades administrativa	**Actividad**



7. La Unidad de Transparencia del Gobierno del Estado recibe la solicitud de información por parte de un solicitante.
8. La Unidad de Transparencia turna al REPSS la solicitud de información correspondiente.
9. Recibe la solicitud de información por parte de la Unidad de Transparencia y procede a turnarlo al área interna correspondiente para generar una respuesta.
10. Se envía la respuesta a la Unidad de Transparencia.
11. Realiza la respuesta al solicitante
12. Informa mensualmente al Comité de Transparencia sobre las solicitudes recibidas.

Flujograma Proceso: Afiliación de Núcleos Familiares al Sistema de Protección Social en Salud

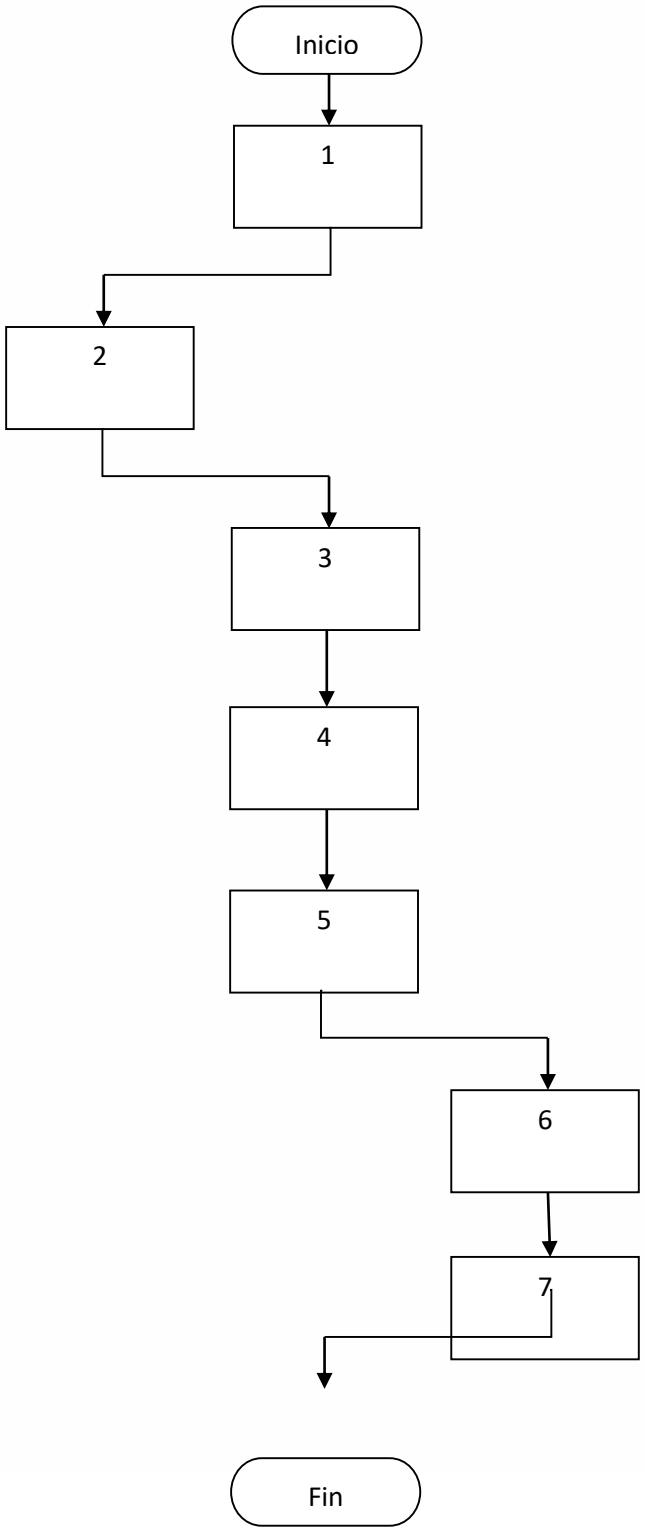
Solicitante	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación		**Actividad**



13. Solicitante expresa su intención de afiliación al sistema.
14. Personal del REPSS verifica en el SAP que no tenga otra derechohabiencia. Si el sistema informa que el solicitante sí tiene otra derechohabiencia, se le solicitará comprobante de baja.
15. En caso de proceder, se solicita documentos y llenado de formatos por parte del solicitante.
16. Se realiza el registro de la información del solicitante en el sistema SAP.
17. Se verifica la información capturada y se informa al solicitante la cuota resultante con base en el decil resultante de la aplicación de la CECASOEH
18. El solicitante realiza la aportación correspondiente (en caso de aplicar, con base al CECASOEH.
19. Se genera la Póliza de Afiliación y se entrega al solicitante.
20. Se digitalizan los documentos comprobatorios y se integra un expediente físico del beneficiado.

Flujograma Proceso: Renovación de vigencia de derechos en el Sistema de Protección Social en Salud

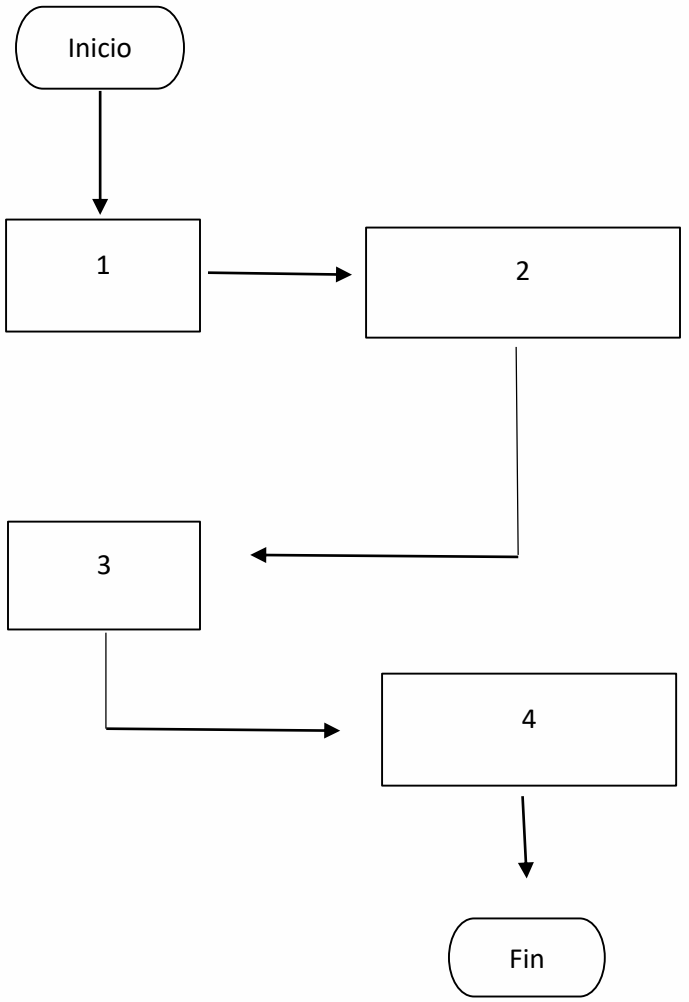
Titular de Póliza (Núcleo familiar)	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación		**Actividad**



21. Titular del Núcleo Familiar solicita la renovación de vigencia de su póliza.
22. Personal del REPSS verifica el estatus de la póliza y que no cuente con otro tipo de derechohabiencia en el sistema SAP.
23. Se valida con el solicitante, si la información de los integrantes de su póliza ha cambiado.
24. Si la información ha cambiado, se solicita al solicitante los documentos probatorios y informa al solicitante la nueva cuota resultante.
25. El solicitante paga la aportación correspondiente (en caso de aplicar con base CECASOEH).
26. Se captura la información en el sistema SAP y se genera la Póliza de Afiliación renovada y se entrega al solicitante.
27. Se digitalizan documentos y actualiza el expediente físico del beneficiado.

Flujograma Proceso: Orientación para la afiliación y renovación de vigencia de derechos de sistema de protección social de salud

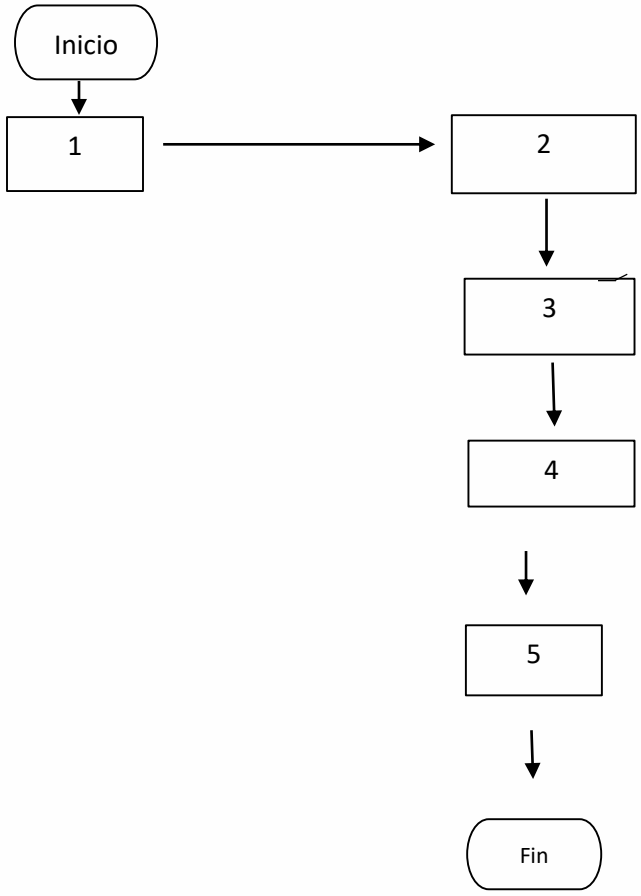
Solicitante	Personal del Módulo de Afiliación y Orientación	Actividades



1. Solicitante pide información sobre afiliación o renovación de derechos del sistema.
2. Personal del REPSS brinda información sobre requisitos, derechos, obligaciones, cuotas, beneficios y vigencia.
3. Se entrega material impreso.
4. Se pregunta si el solicitante tiene dudas adicionales.

Flujograma Proceso: Afiliación colectiva de personas bajo tutela, guarda o custodia de instituciones de asistencia social, públicas o privadas u hospitales psiquiátricos.

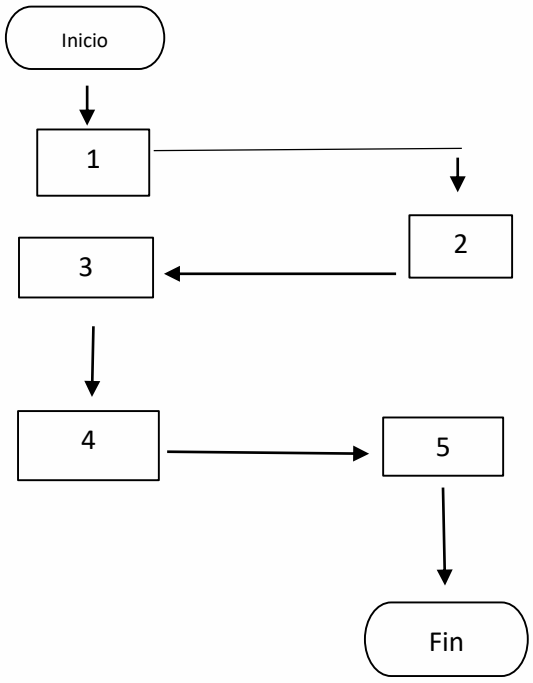
Institución	Régimen Estatal de protección Social en Salud	Actividades



1. Institución de beneficencia solicita afiliación colectiva al REPSS; listando las personas a incorporar.
2. El REPSS recibe la solicitud y revisa la documentación requerida.
3. Valida la procedencia de la solicitud.
4. Elaboración del convenio que celebrará el REPSS y la institución de beneficencia.
5. Aplica el procedimiento de afiliación e integración de expedientes de colectividad e individual.

Flujograma Proceso: Supervisión de Módulos de Afiliación y Orientación, Brigadas en el Estado

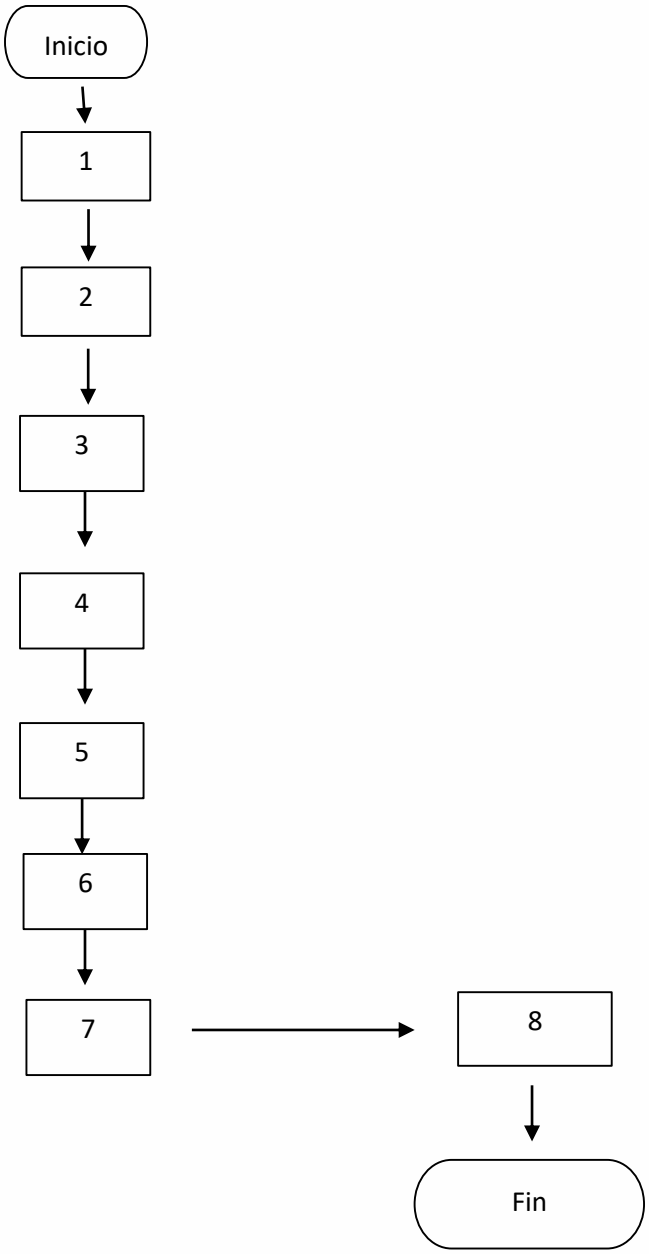
Supervisión de afiliación y operación	Oficina de afiliación y promoción	Actividades



1. Genera el Plan Estatal de Supervisión de Afiliación.
2. Realiza supervisión a los Módulos de Afiliación y Orientación con base en el Plan.
3. Se realiza el llenado de la Cédula de Supervisión.
4. Generación del Informe de Hallazgos derivado de las diferentes supervisiones.
5. Integración de Reporte de Resultados, que a su vez se entrega a la Dirección General del REPSS.

Flujograma Proceso 9: Verificación de expedientes físicos de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud

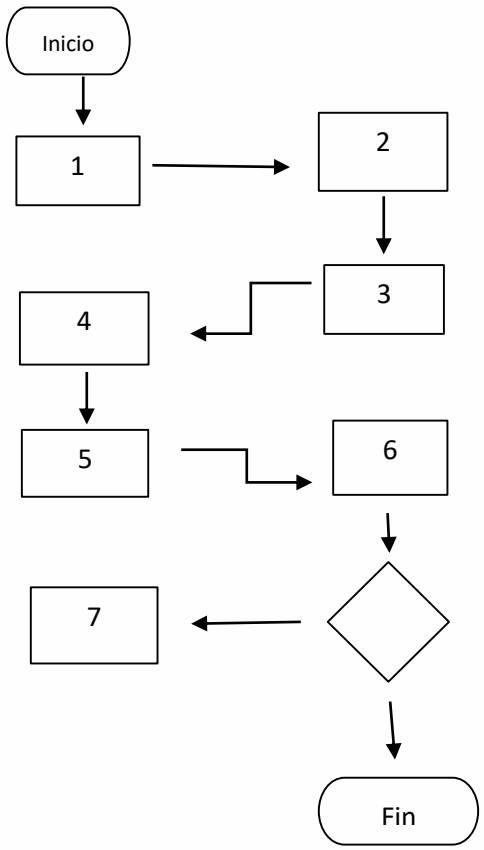
Personal del Módulo de Afiliación y Orientación	Titular de la Póliza	Actividad



1. Selección de expediente a verificar.
2. Verificar que los datos de la póliza de afiliación coincidan con la información en el SAP.
3. Verificar los documentos del expediente, revisando el orden y que coincidan con los datos de los integrantes especificados en la póliza.
4. Separar los documentos de las personas que no aparecen en la póliza como beneficiarios.
5. Se verifica que la documentación esta completa para cada integrante de la póliza.
6. Se realizan las actualizaciones de información.
7. Se genera póliza actualizada (si hubo modificaciones) y se imprime.
8. Se firma póliza por el beneficiario y se integra al expediente.

Flujograma Proceso: Incidencias en el Sistema de Administración del Padrón

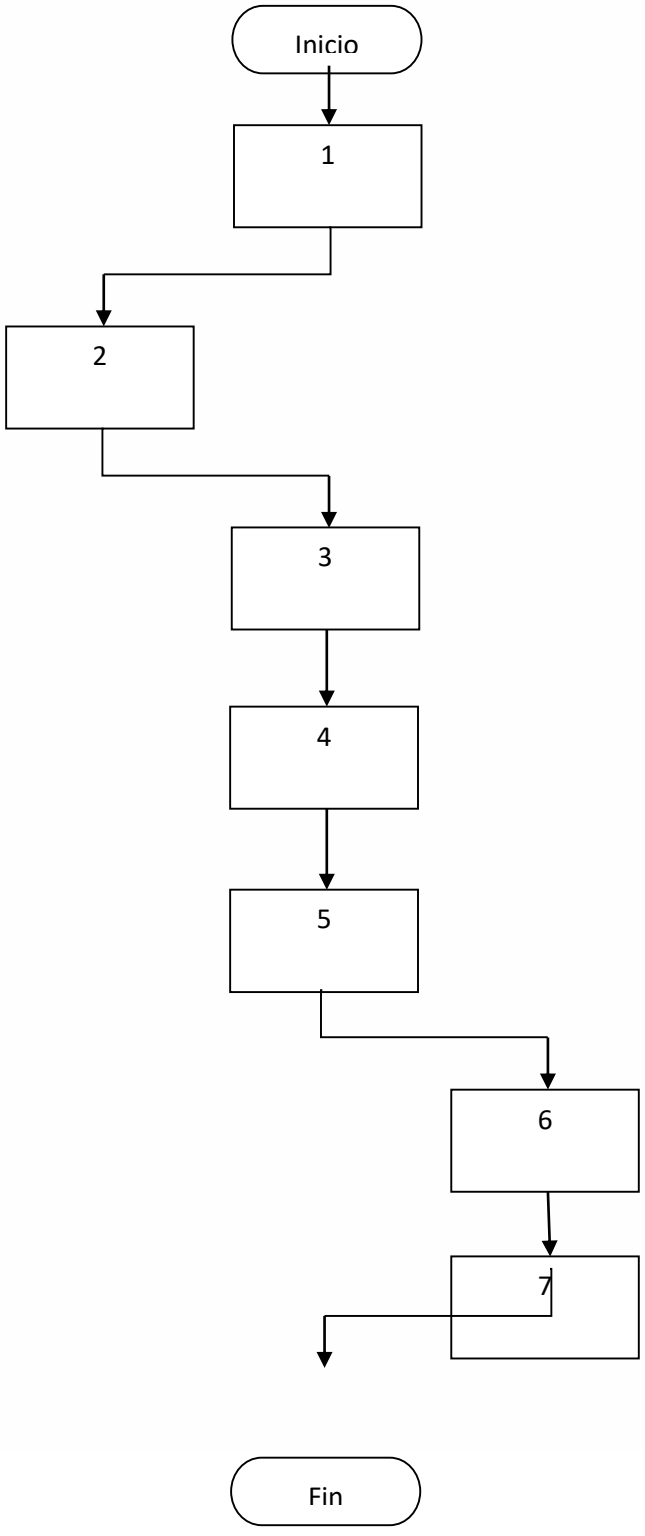
Módulo de afiliación y orientación	REPSS Y SAP	Actividad



1. Beneficiario solicita modificación de su información en el Módulo de Afiliación y Orientación
2. Personal del REPSS solicita su póliza, así como el(los) documento(s) comprobatorio(s) que avalan la modificación.
3. Se realiza modificación en el SAP
4. Se genera póliza actualizada, se imprime y se entrega a beneficiario para su firma.
5. Beneficiario firma póliza.
6. Se realiza la digitalización de documentos comprobatorios.
7. Se actualiza el expediente físico del beneficiado agregando copia simple de los documentos (si no se pudo digitalizar la documentación).

Flujograma Proceso: Validación de los registros del Padrón de beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.

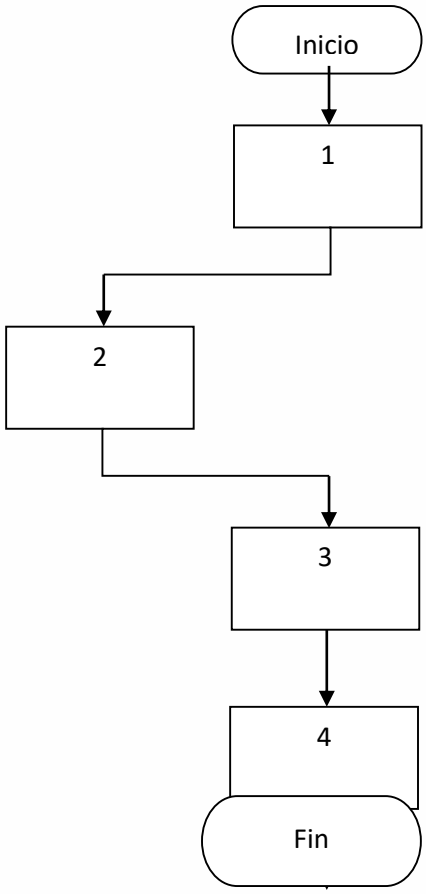
Dirección General del REPSS	Departamento de Administración del Padrón	**Actividad**



1. La Dirección envía al REPSS el calendario de validación de las bases de datos del padrón estatal.
2. Personal del REPSS realiza la validación en la herramienta del SAP en las fechas estipuladas.
3. Una vez validado el padrón, se envía la base de datos a la DPAP para su validación y actualización.
4. La DPAP revisa la información recibida y realiza la sincronización de la información en la base de datos central.
5. La DPAP envía al REPSS el resultado de la validación, identificando en su caso, los registros incorrectos.
6. Personal del REPSS realiza las aclaraciones/modificaciones pertinentes con base a la información recibida por la DPAP dentro de los 2 días siguientes.
7. Una vez concluido el periodo de modificaciones, la DPAP genera la base de datos final y envía el archivo con el cierre oficial de información al REPSS.

Flujograma Proceso: Resguardo del Padrón de Beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud

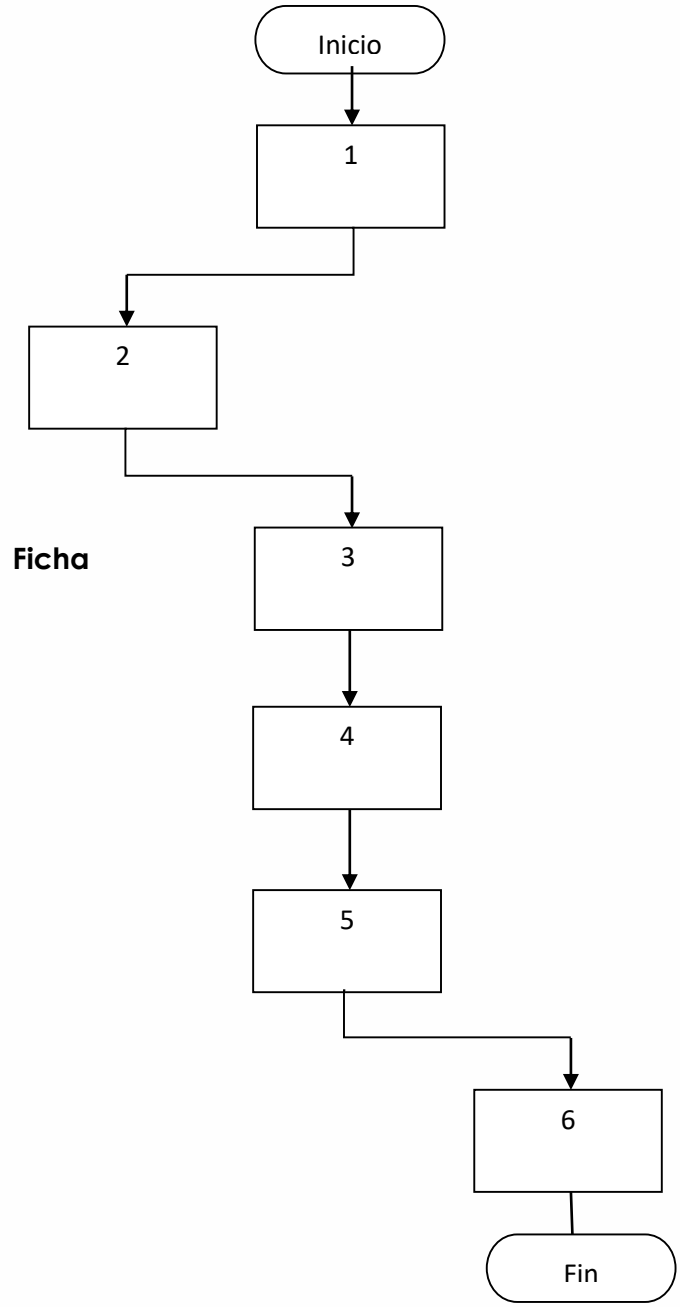
Dirección de Planeación y Administración del Padrón	Departamento de Administración del Padrón	**Actividad**



1. DPAP determina los lineamientos para resguardar la información de beneficiarios del REPSS.
2. Personal del REPSS aplica los lineamientos para el resguardo de información, que la DPAP ha establecido.
3. Personal del REPSS realiza respaldos diarios del padrón de beneficiarios, en el servidor dispuesto para tal fin.
4. Los respaldos de información son resguardados adicionalmente en dispositivos de almacenamiento externo.

Flujograma Proceso: Orientación y autorización de servicios a los beneficiarios del SPSS

Gestor del Seguro Popular	Beneficiario	**Actividad**

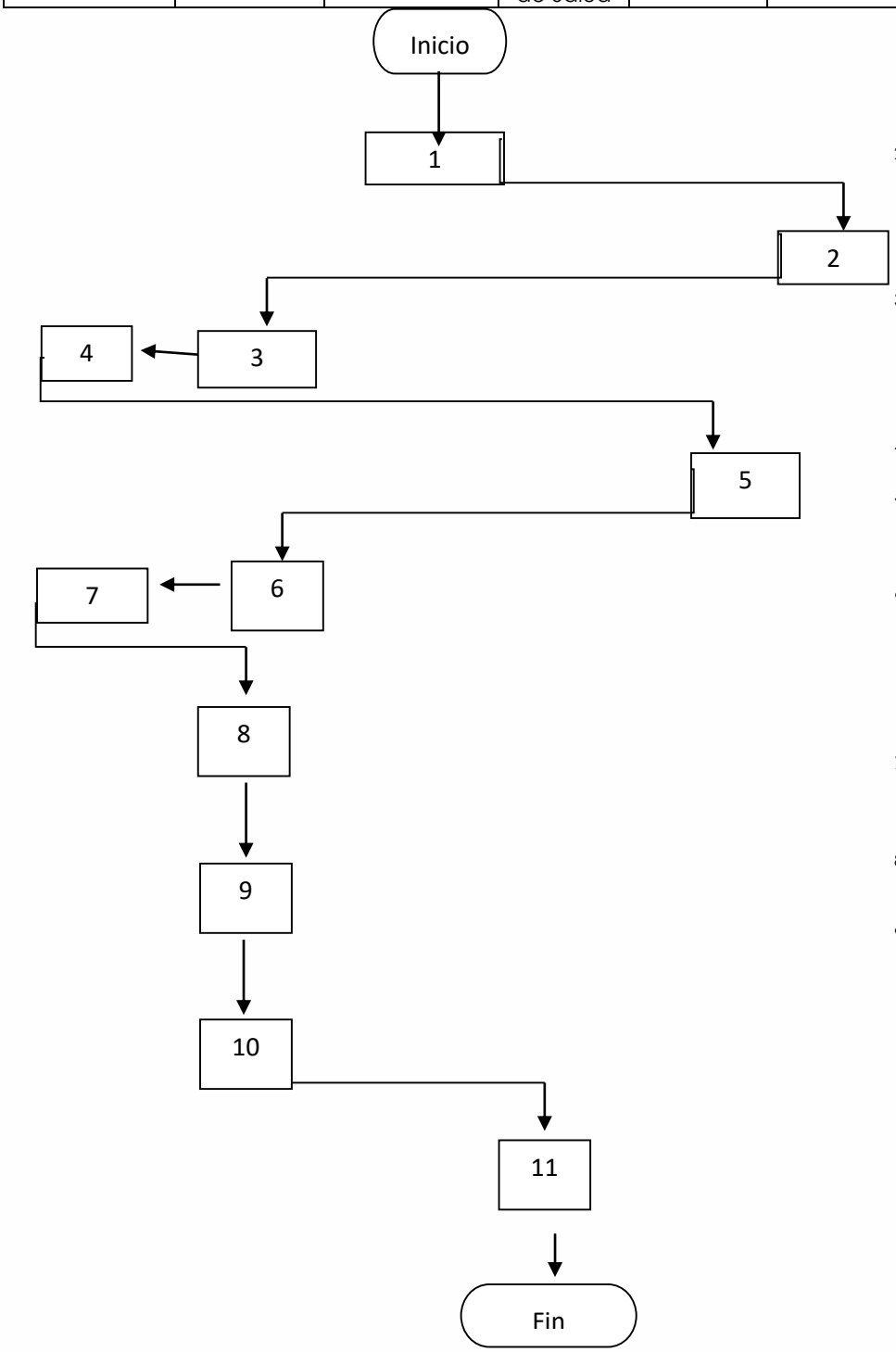


Ficha del Proceso

1. El beneficiario acude con el Gestor del Seguro Popular para recibir orientación y/o autorización de servicios médicos
2. Gestor verifica afiliación y vigencia de la póliza que presenta el beneficiario
3. Gestor verifica si el servicio solicitado por el beneficiario se encuentra en la cobertura de servicios
4. Gestor explica los términos y condiciones de la cobertura al beneficiario y en su caso la documentación necesaria requerida y genera la orden de servicio respectiva
5. Beneficiario acude a recibir su servicio médico a la unidad médica definida por el gestor
6. Personal del REPSS genera concentrado mensual de servicios subrogados (si existieron) que se realizaron en unidades que no pertenecen al OPD Salud de Tlaxcala.

Flujograma Proceso: Seguimiento y comprobación del gasto ejercido para el 20% del Anexo IV para acciones de prevención y promoción a la salud

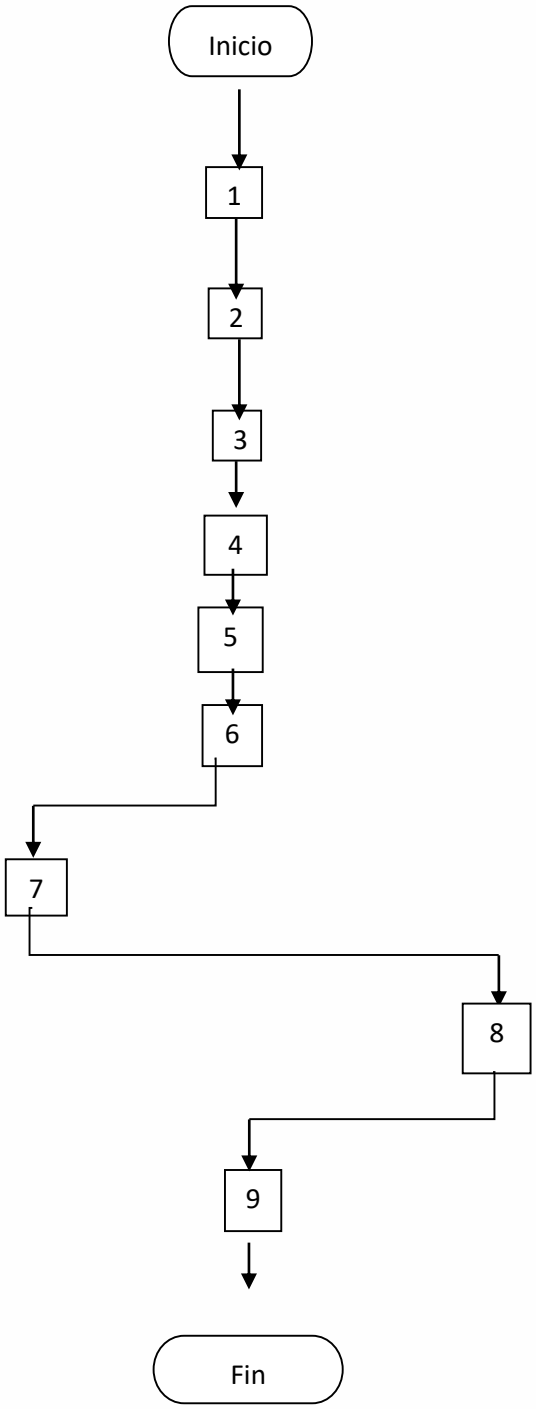
Dep. Contabilidad y Tesoreria	Dep. Prevención y Promoción a la salud	Responsables estatales de los Programas de Acción Específica.	Dirección General de Gestión de Servicios de Salud	Recursos Materiales del OPD Salud de Tlaxcala	Dirección de Administración de Salud	Actividad



1. Solicitud a la Dirección de Administración de Salud de Tlaxcala, de adquisición de insumos programados con base al Plan Anual de Trabajo autorizados
2. Dir. de Administración de Salud verifica la fuente de financiamiento y descripción de los insumos, y turna la solicitud de adquisición al REPSS para su validación
3. Validación de solicitud de adquisición, con base a los autorizado en el SIAFFASPE, notificando al Departamento de Contabilidad y Tesorería del REPSS la procedencia de la adquisición
4. Se realiza trámite para iniciar proceso de adquisición
5. Genera y valida la factura correspondiente a la adquisición, enviándola al REPSS para realizar el pago correspondiente
6. Una vez que se ha validado la factura por parte del Departamento de Prevención y Promoción a la Salud, se remite dicha factura al Departamento de Contabilidad y Tesorería para la realización del pago.
7. Realiza conciliación de gastos con el Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto el REPSS
8. Registro de la información financiera respecto a los montos ejercidos en el SIAFFASPE
9. Elaboración de informe y notificación bimensual a las unidades médicas y Responsables estatales de los Programas de Acción Específica sobre los avances en el ejercicio y comprobación de los recursos
10. Registro y comprobación del ejercicio de los recursos en el SIGEFI
11. Se obtiene oficio de liberación de comprobación por parte de la Dirección General de Gestión de Servicios de Salud de la CNPSS

Flujograma Proceso: Supervisión a establecimientos de atención médica que brindan atenciones de Prevención, Promoción y Detección Oportuna de Enfermedades

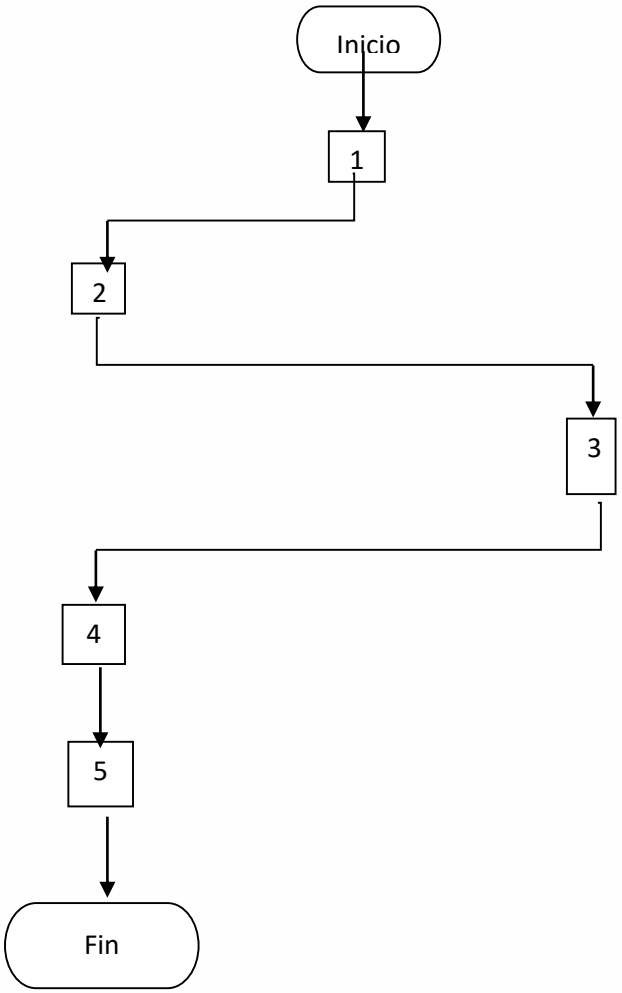
Jurisdicción Sanitaria	Departamento de Prevención y Promoción a la Salud	Establecimientos de atención médica	Actividad



1. Elaboración del instrumento de supervisión de Unidades Prestadoras de Servicios
2. Integración del Programa Anual de Supervisión
3. Notificación de la programación de supervisiones que se han establecido en el Programa Anual de Supervisión, a las Unidades Prestadoras de Servicios
4. Realización de las supervisiones
5. Generación de la hoja resultados globales y cédula de evaluación derivados de la evaluación, los cuales se entregan al responsable del establecimiento
6. Notificación de resultados a las Unidades Prestadoras de Servicio y generación de acuerdos y acciones de mejora; igualmente se notifica a la Dirección de Atención Primaria a la Salud y las Jurisdicciones Sanitarias
7. Revisa los resultados y se generan acuerdos y acciones de mejora
8. Seguimiento a los acuerdos e implementación de acciones de mejora

Flujograma Proceso: Recepción, revisión y visto bueno de la solicitud para suficiencia presupuestal

Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto / Subdirección de Administración y Financiamiento	OPD Salud de Tlaxcala	Dirección General REPSS	Actividad

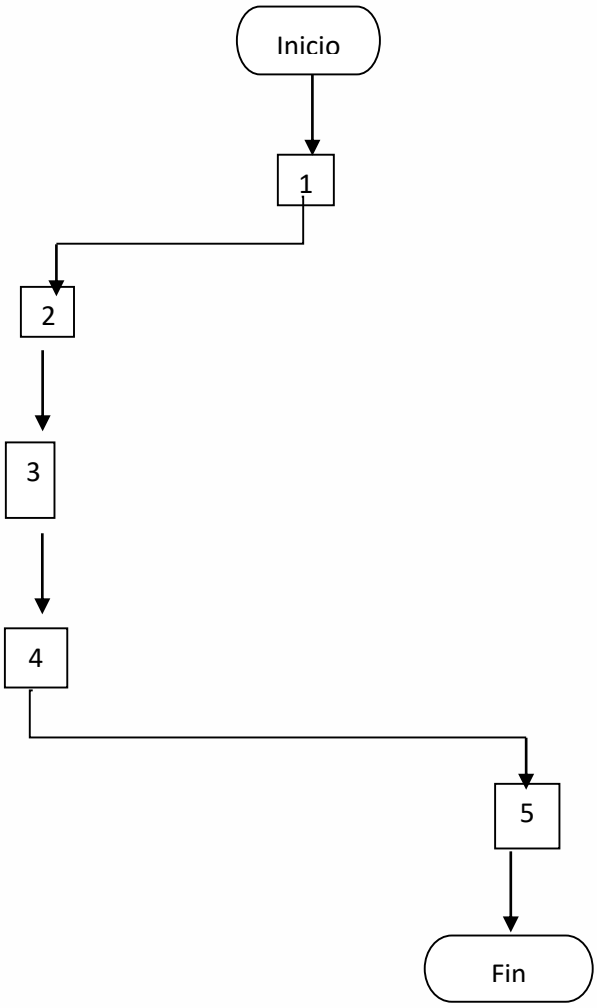


1. El área responsable del OPD Salud de Tlaxcala solicita suficiencia presupuestal al REPSS
2. Se procede con la revisión y validación de la solicitud de suficiencia presupuestal, que se encuentre debidamente requisitada.
3. Una vez otorgada la validación y visto bueno, se procede con la autorización de suficiencia presupuestal
4. Se turna la solicitud de suficiencia presupuestal autorizada para control y seguimiento por el personal del área

   Envío de solicitud de suficiencia presupuestal autorizada al OPD Salud de Tlaxcala

Flujograma Proceso: Recepción, revisión, validación y trámite de documentos presentados para la aplicación de recursos

Departamento de Control Presupuestal y Comprobación del Gasto	OPD Salud de Tlaxcala	Departamento de Contabilidad y Tesorería	**Actividad**



1. OPD Salud de Tlaxcala envía nota de egresos y documentación comprobatoria al REPSS
2. Revisión y validación de la nota de egresos y documentación comprobatoria con base a los requisitos normativos
3. Se realiza la afectación presupuestal en el sistema SAAG.NET
4. Envío de nota de egreso y documentación a la Subdirección de Administración y Financiamiento
5. Recibe las notas de egreso con las firmas y documentación soporte para el trámite de pago.

Anexo IV. Grado de consolidación operativa del programa

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos;	X				Existen en el REPSS procesos normados y establecidos, mediante el Manual de Procedimientos actualizado a febrero de 2019.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	X				Mediante oficio No. 2222 se divulgó este manual a todas las áreas del organismo para que se difundiera entre el personal.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	X				Los procesos establecidos en el manual se implementan por las diversas áreas ejecutoras de los recursos CSyASF dentro del REPSS.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión		X			Se cuenta con un programa de evaluación interna que permite dar seguimiento a los objetivos y metas del organismo, sin embargo, éste solo evalúa 7 objetivos y metas establecidos en la MIR.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras		X			Se cuenta con un procedimiento para dar seguimiento a los aspectos susceptibles de mejoras, sin embargo, se sugiere que se eleve a nivel institucional mediante la conformación de un comité o a nivel de documento normativo.
Grado de consolidación operativa	**4 = Alto**				

Anexo V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos del programa

Proceso: 1. Programación de insumos financiados de al menos el 20% para acciones de prevención y promoción a la salud del Anexo IV del Acuerdo de Coordinación Para la Implementación del Sistema de Protección Social en Salud		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	DPyPS solicita proyección del techo presupuestal para el ejercicio correspondiente a la Subdirección de Administración y Financiamiento el REPSS
	Fin	Generar y comunicar a los responsables de programas, el Informe General de insumos registrados y autorizados en el SIAFFASPE
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficientes
	Infraestructura	Suficientes
	Otros	No aplica
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (insumos registrados y autorizados en la plataforma SIAFFASPE)
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, es un insumo para el proceso de ejecución de recursos.
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	SIAFFASPE
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 2. Recepción, revisión y visto bueno de la solicitud para suficiencia presupuestal.		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	El área responsable del OPD Salud de Tlaxcala solicita suficiencia presupuestal al REPSS
	Fin	Envío de solicitud de suficiencia presupuestal autorizada al OPD Salud de Tlaxcala
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficientes
	Infraestructura	Suficientes
	Otros	No aplica

Productos	**Productos del Proceso**	Suficiencia presupuestal autorizada
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	SIAFFASPE
	Tipo de información recolectada	Verificación y monitoreo del nivel de ejercicio de los recursos autorizados.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 3. Recepción, revisión, validación y trámite de documentos presentados para la aplicación de recursos.		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	OPD Salud de Tlaxcala envía nota de egresos y documentación comprobatoria al REPSS
	Fin	Recibe las notas de egreso con las firmas y documentación soporte para el trámite de pago.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficientes
	Infraestructura	Suficientes
	Otros	No aplica
Productos	**Productos del Proceso**	autorización de notas de egreso y documentación soporte
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	SAAG.NET
	Tipo de información recolectada	Verificación y comprobación del ejercicio de los recursos autorizados
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación con el OPD Salud de Tlaxcala no es adecuada, ya que en ocasiones el OPD Salud de Tlaxcala remite fuera de tiempo o muy cerca a la fecha límite las notas de egresos y documentación comprobatoria, o no cumple con los requisitos normativos.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 4. Orientación para la afiliación y renovación de vigencia de derechos Sistema de Protección Social en Salud

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	**Inicio**	Solicitante pide información sobre afiliación o renovación de derechos del sistema
	Fin	Se pregunta si el solicitante tiene dudas adicionales
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Suficientes
	Recursos financieros	Suficientes
	Infraestructura	Suficientes
	Otros	
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (orientación al usuario)
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Es un insumo para otro proceso de Afiliación de Núcleos Familiares y/o Renovación de vigencia de derechos
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	No aplica
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No aplica coordinación con otras dependencias o entidades gubernamentales
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso b, en donde se establece que el REPSS debe realizar acciones de promoción para la incorporación y afiliación de beneficiarios al sistema.

Proceso: 5. Afiliación de Núcleos Familiares al Sistema de Protección Social en Salud		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Solicitante expresa su intención de afiliación al sistema
	Fin	Se digitalizan los documentos comprobatorios y se integra un expediente físico del beneficiado.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficientes
	Infraestructura	Insuficiente
	Otros	
Productos	**Productos del Proceso**	Vehículos y equipo de cómputo (scanners, impresoras, computadoras portátiles). Sobre todo, cuando se realizan campañas al interior del estado.

	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento de metas y objetivos del REPSS.
	Tipo de información recolectada	Instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento de metas y objetivos del REPSS
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No aplica coordinación con otras dependencias o entidades gubernamentales
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe realizar la afiliación y verificar la vigencia de los derechos de los beneficiarios.

Proceso: 6. Afiliación colectiva de personas bajo tutela, guarda o custodia de instituciones de asistencia social, públicas o privadas u hospitales psiquiátricos.		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Institución de beneficencia solicita afiliación colectiva al REPSS; listando las personas a incorporar
	Fin	Aplica el procedimiento de afiliación e integración de expedientes de colectividad e individual
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficiente
	Infraestructura	Suficiente
	Otros	
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (afiliación de beneficiarios)
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No es un insumo para otro proceso
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	El sistema de información utilizado en el proceso, Sistema Unificado de Gestión
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sirve como instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento de metas y objetivos del REPSS
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sustentada bajo convenio con la institución de beneficencia

¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe realizar la afiliación y verificar la vigencia de los derechos de los beneficiarios

Proceso: 7. Renovación de vigencia de derechos en el Sistema de Protección Social en Salud		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Titular del Núcleo Familiar solicita la renovación de vigencia de su póliza.
	Fin	Se digitaliza documentos y actualiza el expediente físico del beneficiado
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficientes
	Infraestructura	Insuficiente, se requieren vehículos y equipo de cómputo (scanners, impresoras, computadoras portátiles). Sobre todo, cuando se realizan campañas al interior del estado
	Otros	
Productos	**Productos del Proceso**	Re-afiliación de beneficiarios
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento de metas y objetivos del REPSS
	Tipo de información recolectada	Instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento de metas y objetivos del REPSS
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No aplica coordinación con otras dependencias o entidades gubernamentales.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe realizar la afiliación y verificar la vigencia de los derechos de los beneficiarios.

Proceso: 8. Orientación y autorización de servicios a los beneficiarios del SPSS	
Dimensión del proceso	**Actividad o actividades del proceso**

Límites	**Inicio**	El beneficiario acude con el Gestor del Seguro Popular para recibir orientación y/o autorización de servicios médicos
	Fin	Personal del REPSS genera concentrado mensual de servicios subrogados (si existieron) que se realizaron en unidades que no pertenecen al OPD Salud de Tlaxcala.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficiente
	Infraestructura	Suficiente
	Otros	No aplica
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (orientación y autorización al usuario) es un insumo para el proceso de utilización de servicios médicos por parte del usuario.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	No aplica
	Tipo de información recolectada	El sistema de información utilizado en el proceso permite verificar el estatus del beneficiario, y al mismo tiempo registrar a atención del beneficiario.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 9. Resguardo del Padrón de Beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	DPAP determina los lineamientos para resguardar la información de beneficiarios del REPSS
	Fin	Los respaldos de información son resguardados adicionalmente en dispositivos de almacenamiento externo
¿Los insumos y recursos son suficientes y	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficiente
	Infraestructura	Suficiente

adecuados ?	**Otros**	No aplica
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (resguardo del padrón de beneficiarios) no es un insumo para otro proceso
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	No aplica
	Tipo de información recolectada	El sistema de información utilizado en el proceso permite exportar la información pertinente para su respaldo en otros medios de almacenamiento.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 10. Validación de los registros del Padrón de beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	La Dirección envía al REPSS el calendario de validación de las bases de datos del padrón estatal
	Fin	Una vez concluido el periodo de modificaciones, la DPAP genera la base de datos final y envía el archivo con el cierre oficial de información al REPSS
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficiente
	Infraestructura	Suficiente
	Otros	No aplica
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (validación de registros del padrón) no es un insumo para otro proceso
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	No aplica
	Tipo de información recolectada	El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento validación de la información de los beneficiarios

	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 11. Verificación de expedientes físicos de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Selección de expediente a verificar
	Fin	Se firma póliza por el beneficiario y se integra al expediente
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficiente
	Infraestructura	Suficiente
	Otros	
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (verificación de expediente)
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No es un insumo para otro proceso
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	El sistema de información utilizado en el proceso,
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	sirve como instrumento de verificación de los expedientes físicos
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No aplica
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe integrar, administrar y actualizar el padrón de beneficiarios del sistema

Proceso: 12. Incidencias en el Sistema de Administración del Padrón		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Beneficiario solicita modificación de su información en el Módulo de Afiliación y Orientación
	Fin	Se actualiza el expediente físico del beneficiado agregando copia simple de los documentos (si no se pudo digitalizar la documentación)
¿Los insumos y recursos son	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
	Personal	Suficiente

suficientes y adecuados ?	**Recursos financieros**	Suficiente
	Infraestructura	Insuficiente, se requieren vehículos y equipo de cómputo (scanners, impresoras, computadoras portátiles). Sobre todo, cuando se realizan campañas al interior del estado
	Otros	
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (modificación de incidencias en el padrón)
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No es un insumo para otro proceso
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	El sistema de información utilizado en el proceso,
	Tipo de información recolectada	Verificación
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sirve como instrumento de verificación de los expedientes físicos
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No aplica coordinación con otras dependencias o entidades gubernamentales
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe integrar, administrar y actualizar el padrón de beneficiarios del sistema.

Proceso: 13. Supervisión de Módulos de Afiliación y Orientación, Brigadas en el Estado.		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Genera el Plan Estatal de Supervisión de Afiliación
	Fin	Integración de Reporte de Resultados, que a su vez se entrega a la Dirección General del REPSS
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Insuficiente, hacen falta más supervisores
	Recursos financieros	Insuficientes, ya que se requieren más recursos destinados a la contratación de personal específico para este proceso.
	Infraestructura	Se requieren más vehículos para poder trasladarse a los diferentes módulos al interior del Estado
	Otros	
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (supervisión de módulos) no es un insumo para otro proceso.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	no es un insumo para otro proceso
	Sistema(s) empleado	No aplica

Sistemas de información	**Tipo de información recolectada**	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No aplica
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso d, en donde se establece que el REPSS debe realizar la verificación oportuna y sistemática de la prestación de los servicios de salud

Proceso: 14. Supervisión a Gestores Médicos de Seguro Popular		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	1. DAByCAM elabora el Plan de Supervisión Semestral a los Gestores Médicos del Seguro Popular, así como la Cédula de Evaluación Envío del Plan de Supervisión Anual a la CNPSS, previa validación y autorización de la Dirección General del REPSS Se realiza trámite para iniciar proceso de adquisición
	Fin	Seguimiento a los acuerdos y compromisos establecidos con el Gestor del Seguro Popular
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	Suficiente
	Personal	Insficiente
	Recursos financieros	Suficiente
	Infraestructura	Insuficiente
	Otros	No aplica
Productos	**Productos del Proceso**	Informe final de evaluación
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	No
	Tipo de información recolectada	Unidades medicas
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No aplica
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Es pertinente con base coincidan a la cláusula segunda, fracción 5, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe integrar, administrar y actualizar el padrón de beneficiarios del sistema.

Proceso: 15 Aplicación del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud (MOSSESS) a los establecimientos de Atención Médica de la Red de Prestadores de Servicios		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Elaboración del Plan de Supervisión Anual, donde se especifican las fechas de aplicación de la cédula MOSSESS, así como el listado de unidades médicas a supervisar
	Fin	Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acciones de Mejora establecido.
Suficiente ¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	Suficiente
	Personal	insficiente
	Recursos financieros	Suficiente
	Infraestructura	Insuficiente
	Otros	No aplica
Productos	**Productos del Proceso**	Acciones de mejora
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	No
	Tipo de información recolectada	Unidades medicas
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No aplica
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Es pertinente con base coincidan a la cláusula segunda, fracción 5, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe integrar, administrar y actualizar el padrón de beneficiarios del sistema.

Proceso: 16. Supervisión a establecimientos de atención médica que brindan atenciones de Prevención, Promoción y Detección Oportuna de Enfermedades		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Elaboración del instrumento de supervisión de Unidades Prestadoras de Servicios
	Fin	Integración de resultados e informe final del Programa Anual de Supervisión
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Insuficientes
	Recursos financieros	Suficientes
	Infraestructura	Insuficientes
	Otros	No aplica

Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (informe final) es un insumo para el proceso de mejora de áreas de oportunidad de os establecimiento de atención médica.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	No aplica
	Tipo de información recolectada	No aplica
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación no es adecuada. Ya que, una vez generados los hallazgos, no existe una implementación y seguimiento oportuno hacia las acciones de mejora. Y si bien se puede rescindir la contratación de la unidad médica, de manera forzosa se tendrá que contratar alguna otra de las disponibles en el Estado.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso d, en donde se establece que el REPSS debe coordinar y verificar de forma eficiente, oportuna y sistemática la prestación integral de los servicios de salud al beneficiario del sistema.

Proceso: 17. Sistema Unificado de Gestión		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Usuario presenta Solicitud de Atención en Módulos de Atención al Usuario/Buzón/línea telefónica.
	Fin	Informe al usuario sobre el resultado de la atención a su solicitud
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	Suficiente
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficiente
	Infraestructura	Insuficiente
	Otros	No aplica
Productos	**Productos del Proceso**	FUSA
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	No
	Tipo de información recolectada	SUGA
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Es deficiente

¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 5, inciso c, en donde se establece que el REPSS debe integrar, administrar y actualizar el padrón de beneficiarios del sistema.

Proceso: 18. Seguimiento y comprobación del gasto ejercido para el 20% del Anexo IV para acciones de prevención y promoción a la salud		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Solicitud a la Dirección de Administración de Salud de Tlaxcala, de adquisición de insumos programados con base al Plan Anual de Trabajo autorizados.
	Fin	Se obtiene oficio de liberación de comprobación por parte de la Dirección General de Gestión de Servicios de Salud de la CNPSS
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido
	Personal	Suficientes
	Recursos financieros	Suficientes
	Infraestructura	Suficientes
	Otros	No aplica
Productos	**Productos del Proceso**	Registro y comprobación de los recursos
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	SIAFFASPE
	Tipo de información recolectada	Verificación y comprobación de recursos ejercidos
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		En ocasiones se presentan retrasos en el envío de las facturas correspondientes, o estas presentan errores, lo que genera cuellos de botella.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso a y d, en donde se establece que el REPSS debe administrar, financiar y supervisar el ejercicio de los recursos financieros.

Proceso: 19. Recepción, atención y seguimiento a las Solicitudes de Información		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	La Unidad de Transparencia del Gobierno del Estado recibe la solicitud de información por parte de un solicitante.

	Fin	Informa mensualmente al Comité de Transparencia sobre las solicitudes recibidas.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficientes
	Infraestructura	Suficientes
	Otros	
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (respuesta a solicitudes de información) es un insumo para el macroproceso de cumplimiento de obligaciones de transparencia y acceso a la información pública del Gobierno del Estado.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	El sistema de información utilizado en el proceso sirve como instrumento de verificación y monitoreo del cumplimiento en las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública que tiene el REPSS
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación entre la dependencia del Gobierno del Estado encargada de verificar la solventación de las solicitudes de información es adecuada para la realización del proceso. Existen plazos y formas bien definidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso g y h.

Proceso: 20. Coordinación en la integración de las obligaciones de transparencia en los sistemas electrónicos		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Se entregan los formatos, el acceso al sistema de transparencia, designa el enlace y asesora en la integración de la información
	Fin	Verifica la integración de la información respectiva y se informa al Comité de Transparencia
¿Los insumos y recursos son	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
	Personal	Suficiente

suficientes y adecuados ?	**Recursos financieros**	Suficientes
	Infraestructura	Suficientes
	Otros	
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (información publicada en el sistema de transparencia) no es un insumo para el macroproceso de cumplimiento de obligaciones de transparencia del Gobierno del Estado.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	El sistema de información
	Tipo de información recolectada	Verificación y monitoreo del cumplimiento en las obligaciones de transparencia que tiene el REPSS
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación entre la dependencia del Gobierno del Estado encargada de integrar las diferentes informaciones es adecuada para la realización del proceso. Existe una retroalimentación constante.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es pertinente con base a la cláusula segunda, fracción 4, inciso g, en donde se establece que el REPSS debe rendir cuentas de los recursos recibidos

Proceso: 21. Integración de informe de gobierno		
Dimensión del proceso		**Actividad o actividades del proceso**
Límites	**Inicio**	Este proceso se articula con el macroproceso de Integración del Informe de Gobierno del Estado.
	Fin	La información producida por el REPSS se integra al documento final.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados ?	**Tiempo**	El proceso se lleva a cabo dentro del tiempo establecido.
	Personal	Suficiente
	Recursos financieros	Suficientes
	Infraestructura	Suficientes
	Otros	No aplica
Productos	**Productos del Proceso**	El producto generado en este proceso (información del REPSS) es un insumo para el macroproceso Informe de Gobierno, el cual no es realizado por la dependencia evaluada.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	**Sistema(s) empleado**	No existen sistemas de información vinculados a este proceso

	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación entre la dependencia encargada de integrar la información es adecuada para la realización del proceso. Existe una retroalimentación constante.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Anexo VI. Propuesta de modificación a la normatividad del programa

Tipo de normatividad	**Dice:**	**Problema generado (causas y consecuencias):**	**Se recomienda decir:**	**Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio**	**Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación**
El equipo evaluador determinó que no existe ninguna propuesta de modificación a la normatividad vigente del Programa CSyASF.					

Anexo VII. Análisis FODA del programa

Fortalezas	Oportunidades
• Procesos bien definidos y consolidados a nivel institucional • Personal comprometido y capacitado por lograr los objetivos y metas establecidos. • Áreas y funciones bien definidas. • Normatividad federal y estatal pertinente.	• Alta necesidad social, ocasionada por la dinámica laboral. • Entidad federativa relativamente pequeña y homogénea. • Posibilidad de coordinación e interacción alta con otras dependencias y entidades en la entidad.
Debilidades	**Amenazas**
• Recursos materiales, financieros y personales limitados. • Bajo nivel de control y supervisión de objetivos y metas.	• Inadecuada comunicación con la CNPSS. • Alta dependencia financiera y programática con la federación, a través de la CNPSS. • Ejecución inadecuada y/o deficiente por parte de las unidades médicas del O.P.D. Salud de Tlaxcala. • Alta dependencia de procedimientos administrativos y de comprobación del gasto por parte del Ejecutivo del Estado. • Dependencia de información actualizada y confiable de otras dependencias y entidades (IMSS e ISSSTE).

Anexo VIII. Recomendaciones del programa

A) Consolidación

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsable de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
Planeación	Falta de vinculación y comunicación entre REPSS y el CNPSS para la definición de presupuesto y metas a lograr durante el ejercicio fiscal.	Establecer mecanismos de comunicación y retroalimentación continua.	REPSS	Resultados de ejercicio previos, Informes de resultados, informes de avances durante el ejercicio fiscal	Es clave la coordinación entre las áreas involucradas, por lo que se debería de aprovechar el uso de TI y medios de comunicación a distancia para lograr concertaciones sobre las acciones a realizar en el programa	Mejor planeación presupuestal y logro de metas en los plazos definidos.	Avance financiero. Matriz de indicadores de resultados. Reportes de avances	Alto

*El nivel de priorización Alto, Medio o Bajo, se estimará considerando la mejora en la operación del programa, la viabilidad de la implementación de la recomendación, así como el efecto potencial que esto pueda tener el alcance del objetivo del programa.

Anexo IX. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión del programa

Matriz de indicadores de resultados

TLAXCALA

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS
REPORTE DE VARIABLE

TLX SPF

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA			
DEPENDENCIA:	67-RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD EN TLAXCALA	TIPO DE INDICADOR:	ESTRATÉGICO
PROYECTO:	100-SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD	DIMENSIÓN QUE ATIENDE:	EFICIENCIA
OBJETIVOS:	789-CONTRIBUIR A LA DISMINUCIÓN DE LA CARENCIA EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD, MEDIANTE LA AFILIACIÓN Y REAFILIACIÓN DE LA POBLACIÓN AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD	UNIDAD DE MEDIDA:	PORCENTAJE
INDICADOR:	836-PORCENTAJE DE POBLACIÓN CON CARENCIA POR ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD		
MEDIO DE VERIFICACIÓN:	WWW.CONEVAL.GOB.MX		
VARIABLE:	PORCENTAJE DE POBLACIÓN CON CARENCIA POR ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD		

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.00
ALCANZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.40
% DE AVANCE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00

ELABORÓ	RESPONSABLE DEL PROYECTO	AUTORIZÓ
C.P. GIOVANNA DY AGUILAR MEZA SUBDIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANCIAMIENTO	C.P. GIOVANNA DY AGUILAR MEZA SUBDIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANCIAMIENTO	DR. JOSÉ HIPOLITO SÁNCHEZ HERNÁNDEZ DIRECTOR GENERAL

02/01/2019

Página 1 de 1

TLAXCALA

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS

FICHA DE AVANCE DE INDICADOR

TLX SPF

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y PROGRAMÁTICA

DEPENDENCIA:	67. RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD EN TLAXCALA	**TIPO DE INDICADOR:**	ESTRATÉGICO
PROYECTO:	100 / 25. SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD	**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:**	EFICIENCIA
OBJETIVO:	789. CONTRIBUIR A LA DISMINUCIÓN DE LA CARENCIA EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD, MEDIANTE LA AFILIACIÓN Y REAFILIACIÓN DE LA POBLACIÓN AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD	**FRECUENCIA DEL INDICADOR:**	ANUAL
INDICADOR:	838. PORCENTAJE DE POBLACIÓN CON CARENCIA POR ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	**UNIDAD DE MEDIDA:**	PORCENTAJE

MÉTODO DE CÁLCULO

PORCENTAJE DE POBLACIÓN CON CARENCIA POR ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

TIPO	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	VALOR	UNIDAD DE MEDIDA
VARIABLE	PPCASS	PORCENTAJE DE POBLACIÓN CON CARENCIA POR ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	12.00	PORCENTAJE

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
PROGRAMADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.00
EVALUADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.00

Anexo X. Trabajo de campo realizado

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha de la entrevista	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Subdirector de Afiliación y Operación	Entrevista de profundidad	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefa de la Oficina de Promoción y Afiliación	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefe del Dpto. de Administración del Padrón	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefe del Dpto. de Administración del Padrón	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Subdirectora de Gestión de Servicios de Salud	Entrevista de profundidad	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefe del Dpto. de Atención al Beneficiario y Calidad en la Atención Médica	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	15 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Subdirectora de Administración y Financiamiento	Entrevista de profundidad	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	19 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefe del Depto. de Planeación, Evaluación y Seguimiento a la Operación	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	

REPSS	Tlaxcala	19 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Encargada de Depto. de Contraloría Interna	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	19 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Jefe del Depto. de Prevención y Promoción a la Salud	Entrevista semiestructurada	1.5 horas	
REPSS	Tlaxcala	25 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Personal del REPPS	Entrevista semiestructurada	3 horas	Derivado del análisis gabinete y de las entrevistas anteriores Se requirió integrar la información,
REPSS	Tlaxcala	26 de marzo de 2018	Mtro. José Antonio Chávez Jiménez	Personal del REPPS	Entrevista semiestructurada	3 horas	Derivado del análisis gabinete y de las entrevistas anteriores Se requirió integrar la información,

Anexo XI. Instrumentos de recolección de información de la evaluación de procesos del programa

IEXE Universidad

Entrevista a profundidad

Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS)

Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal (CSyASF)

Este instrumento se aplicará a los 3 subdirectores del REPSS, dado el nivel de conocimiento general sobre los procesos, factores externos y la dinámica del entorno que poseen del fondo.

Datos generales del entrevistado

Nombre:
Puesto:
Antigüedad en el puesto:
Coordinación:
Dependencia:
Antigüedad en la dependencia:
Recursos empleados en el programa:

Batería de preguntas

1. ¿Cuáles son ámbitos de gobierno que intervienen en la operación de las actividades del REPSS?

2. ¿Puede identificar los principales actores que intervienen en la operación de las actividades del REPSS?

3. ¿Considera que existe un adecuado proceso de planeación estratégica en su área?

4. ¿Puede identificar los principales obstáculos, problemas, limitantes o cuellos de botella que se presentan en los diversos procedimientos de su área?

5. ¿Se han realizado buenas prácticas (exitosas) que hayan mejorado el desempeño de la gestión y/o resuelto (en caso de existir) los obstáculos, problemas o cuellos de botella que se presentaron en sus procesos? ¿En qué consiste?

6. ¿Cuáles serían sus sugerencias para mejorar la operación del REPSS?

Blvd. Esteban de Antuñano # 2702, Ciudad de Puebla, C.P. 72160. • 01 800-286-84-64 - (222) 409-05-87

IEXE Universidad

Entrevista semiestructurada

Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS)

Programa Cuota Social y Aportación Solidaria Federal (CSyASF)

Este instrumento se aplicará a los jefes de departamento del REPSS, dado el nivel de conocimiento específico sobre los procesos.

Datos de identificación

1. Nombre:
2. Puesto:
3. Antigüedad en el puesto:
4. Antigüedad en la dependencia:

Batería de preguntas (aplicar para cada proceso seleccionado)

1. Describa brevemente el proceso "_____" perteneciente a su departamento.
2. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de planeación estratégica y definición de metas? ¿Considera que es apropiado?
3. ¿Puede identificar los principales obstáculos, problemas, limitantes o cuellos de botella que se presentan en los diversos procedimientos de su área?
4. ¿Qué actores se encuentran involucrados en el obstáculo?
5. ¿Cuál considera es la causa principal de esos obstáculos?
6. ¿Se han realizado buenas prácticas (exitosas) que hayan mejorado el desempeño de la gestión y/o resuelto (en caso de existir) los obstáculos, problemas o cuellos de botella que se presentaron en sus procesos? ¿En qué consiste?
7. ¿Cuáles serían sus sugerencias para mejorar la operación del REPSS?

Blvd. Esteban de Antuñano # 2702, Ciudad de Puebla, C.P. 72160. • 01 800-286-84-64 - (222) 409-05-87

Anexo XII. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación

Nombre de la instancia evaluadora:	**IEXE Universidad**
Nombre del coordinador de la evaluación:	José Antonio Chávez Jiménez
Nombres de los principales colaboradores:	Gabriel Roberto Fuentes Castillo / Gabriel García Sánchez / Lusmila Herrera Pérez
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED)
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	C.P Martha Aguilar Torrentera
Forma de contratación de la instancia evaluadora:	Adjudicación directa
Costo total de la evaluación:	$223,300.00 IVA incluido
Fuente de financiamiento:	Recursos Estatales

Evaluación de Procesos
Ejercicio Fiscal 2018

Cuota Social y Aportación Solidaria Federal

IEXE Universidad

TLAXCALA
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2017-2021