

### Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Procesos del Programa Seguro Médico Siglo XXI, ejercicio fiscal 2018.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: Febrero, 2019	
1.3 Fecha de término de la evaluación: Marzo, 2019	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: C.P. Martha Aguilar Torrentera	Unidad administrativa: Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED)
1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del Programa. Así como, hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.</li> <li>• Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.</li> <li>• Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.</li> <li>• Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.</li> </ul>	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Se tomó como referencia el Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos 2019, emitidos por la DTED, donde se establece que para el desarrollo de la evaluación de procesos el ente evaluador debe realizar análisis de gabinete y trabajo de campo.	
Instrumentos de recolección de información: Cuestionarios ___ Entrevistas <u>X</u> Formatos <u>X</u> Otros ___ Especifique:	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: El equipo evaluador llevó a cabo una revisión documental, trabajo de campo y análisis de gabinete para desarrollar un estudio cualitativo de los procesos, verificar que estos cumplen con lo necesario para el cumplimiento de los objetivos específicos del Seguro Médico Siglo XXI y generar recomendaciones para mejorar la gestión.  Revisión documental: Etapa que consiste en la recopilación, organización, sistematización y valoración de los documentos normativos, formatos administrativos e informes sobre la operación.  Trabajo de campo: Etapa donde se realiza levantamiento de información mediante entrevistas semiestructuradas con actores clave encargados de la ejecución del Seguro Médico Siglo XXI.  Trabajo de gabinete: Consiste en integrar y analizar la información recabada durante la revisión documental y el trabajo de campo para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los macroprocesos, y realizar recomendaciones para la mejora de la gestión.	
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	

Los objetivos del programa se encuentran relacionados con las acciones estratégicas de la gestión estatal. Además, todos macroprocesos que se identificaron y que están relacionados con la operación del SMSXXI y el REPSS se encuentran documentados en el manual de Procedimientos, por lo que están estandarizados y son de conocimiento general de todos los operadores.

Asimismo, el programa cuenta con sistemas informáticos y formatos estandarizados que facilitan la gestión de los procesos sustantivos y donde se registra información relacionada con el perfil de los beneficiarios, entre los más importantes se encuentran los siguientes:

- Sistema de Administración del Padrón (SAP).
- Cédula de Características Socioeconómicas del Hogar (CECASOEH).
- Sistema informático SMSXXI.
- Expedientes clínicos.

Es importante mencionar que el proceso de financiamiento es complejo dado que involucra la participación de varios actores, los cuales son responsables de actividades sustantivas para la consecución de los objetivos. Sin embargo, una de las fortalezas de este proceso es su documentación en el manual de Procedimientos, en el cual se han incorporado buenas prácticas resultantes de la experiencia y capacidades operativas de los responsables del programa.

Por tanto, el equipo consultor considera que el grado de consolidación de la gestión del programa Seguro Médico Siglo XXI es alto y, en consecuencia, las recomendaciones se enfocan en la consolidación y mejora de sus procesos.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

#### 2.2.1 Fortalezas:

- Existe un proceso documentado para la planeación y seguimiento anual y trimestral de los objetivos, metas e indicadores del programa.
- Se registra capacidad y recursos adecuados para el seguimiento de los avances del programa.
- Se genera un documento institucional relacionado con los objetivos y metas, en este caso, el Plan Anual de Trabajo.
- Los procesos que se llevan cabo cumplen con la normatividad relacionada con el SMSXXI.
- El proceso de afiliación se encuentra documentado en el REPSS en Tlaxcala.
- La afiliación se lleva a cabo mediante formatos estandarizados y sistemas electrónicos que facilitan la gestión.
- Existe una coordinación eficiente entre las direcciones y departamentos del REPSS.
- Los procesos que se llevan cabo cumplen con la normatividad relacionada con el SMSXXI.
- El proceso de gestión del financiamiento se encuentra documentado de manera clara y específica en un documento institucional.
- Aunque la prestación de servicios no es responsabilidad directa del REPSS, se cuenta con mecanismos para valorar la atención a los beneficiarios.
- Los procesos que se llevan cabo cumplen con la normatividad relacionada con el SMSXXI.
- Los resultados de las auditorías son informados a la Secretaría de Salud.
- El mecanismo de coordinación para la publicación de información en materia de transparencia se encuentra documentado en el manual de Procedimientos del REPSS en Tlaxcala.

#### 2.2.2 Oportunidades:

- Al ser un programa federal, Seguro Médico Siglo XXI cuenta con plataformas electrónicas, formatos, normas y reglas de operación que regulan su operación de manera clara y sistemática, lo que facilita la gestión e implementación del proceso de afiliación, financiamiento y supervisión y calidad de los servicios.
- La Secretaría de Salud de Tlaxcala ha realizado esfuerzos importantes para coordinar los procesos entre los establecimientos de atención médica y el REPSS.
- La Secretaría de Salud de Tlaxcala realiza juntas de valoración sobre el programa SMSXXI para generar acuerdos y mejoras con los establecimientos que prestan atención médica.

#### 2.2.3 Debilidades:

- El proceso de planeación no se encuentra dirigido o sustentado por un documento de diagnóstico en donde se defina la problemática específica de la población de niños menores de cinco años en temas de salud y sus requerimientos de atención médica de segundo y tercer nivel.
- No se identificó un proceso claro y específico de difusión del programa SMSXXI para promover la afiliación y beneficios del programa.

#### 2.2.4 Amenazas:

- La coordinación entre el REPSS y los establecimientos de atención médica puede ser compleja dado que estos últimos no se encuentran obligados a obtener recursos del programa, ni a cumplir con los requisitos estipulados.
- Los ejecutores no cuentan con mecanismos para vigilar que los recursos del programa SMSXXI sean utilizados para fortalecer la infraestructura y equipamiento para la atención de segundo y tercer nivel en niños menores de cinco años.
- No hay certeza sobre el flujo de los recursos para realizar el pago del financiamiento, lo que disminuye los incentivos de los establecimientos para realizar la gestión necesaria para obtener recursos del programa.

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

#### 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

En términos generales, se considera que el programa Seguro Médico Siglo XXI presenta un alto grado de consolidación operativa, sus macroprocesos se encuentran alineados al marco normativo correspondiente, los procedimientos están documentados en el manual de Procedimientos, en cada fase se utilizan formatos estandarizados, así como sistemas o plataformas electrónicas que facilitan el procesamiento de datos y la producción de productos e informes.

Al estar gran parte de sus procesos en el manual de Procedimientos del REPSS, las actividades se encuentran plenamente identificadas, así como sus insumos, productos y responsables de cada etapa del proceso y son del conocimiento de todos los operadores involucrados.

Asimismo, los formatos estandarizados y el uso de los sistemas electrónicos facilitan el registro y control de la documentación en materia contable, financiera, administrativa y presupuestaria.

Por tanto, la eficacia y eficiencia de los procesos desarrollados en el REPSS como parte de la gestión operativa del SMSXXI no sólo es producto de la amplia experiencia de los operadores y responsables de la ejecución, también la estructura organizativa, los procesos y resultados se encuentran respaldados por la sistematización y documentación de sus prácticas.

Es así que las recomendaciones realizadas por el equipo evaluador se enfocan en la consolidación de los procesos para mejorar y hacer más eficiente la gestión para cada uno de los macroprocesos identificados.

En este sentido, se considera que el grado de consolidación operativa es alto, la valoración integral de los procesos es favorable y se espera que las recomendaciones realizadas sirvan al interés superior de mejorar la gestión y el impacto del programa.

#### 3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1: Se recomienda la implementación de una planeación estratégica para que la gestión del programa SMSXXI se enmarque en una estrategia de alto impacto. La planeación deberá estar sustentada por un documento de diagnóstico sobre la problemática específica que se presenta en el estado para generar objetivos, estrategias y líneas de acción.
2: Formalizar y documentar mecanismos de cooperación con la Secretaría de Salud para dar seguimiento a los informes de auditoría y generar documentos para concertar compromisos y subsanar las condiciones que permitieron que los casos registrados en el sistema no hayan cumplido con los criterios del programa.
3: Incrementar los mecanismos de transparencia implementados por el REPSS para fortalecer la operación del programa en la materia, mediante capacitación al personal.
4: Fortalecer las actividades de difusión sobre la gestión del programa para promover la afiliación y beneficios del programa.

<b>4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA</b>
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Diana Elizabeth Ortiz Peralta
4.2 Cargo: Líder de proyecto
4.3 Institución a la que pertenece: IEXE Universidad.
4.4 Principales colaboradores: Lusmila Herrera Pérez y Gabriel García Sánchez.
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: <a href="mailto:diana.elizabeth@iexe.edu.mx">diana.elizabeth@iexe.edu.mx</a>
4.6 Teléfono (con clave lada): (22) 2211 1342

<b>5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)</b>	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Seguro Médico Siglo XXI	
5.2 Siglas: SMSXXI	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Régimen Estatal de Protección Social en Salud en Tlaxcala	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo___ Poder Judicial___ Ente Autónomo___	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estatal___ Local___	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Subdirección de Gestión de Servicios de Salud.	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre: Dra. Karina González Sánchez. Correo electrónico:	Unidad administrativa: Subdirección de Gestión de Servicios de Salud.

[camohan@hotmail.com](mailto:camohan@hotmail.com)

[planeacion@seguropopular.gob.mx](mailto:planeacion@seguropopular.gob.mx).

Teléfono:

246 466 48 03 y 246 46 212 60 extensión 108.

#### 6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa  6.1.2 Invitación a tres  6.1.3 Licitación Pública Nacional

6.1.4 Licitación Pública Internacional  6.1.5 Otro: (Señalar)

6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:

Dirección Administrativa de la Secretaria de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala.

6.3 Costo total de la evaluación: \$223,300.00 IVA incluido.

6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos Estatales

#### 7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

<http://www.finanzastlax.gob.mx/spf/>

7.2 Difusión en internet del formato:

<http://www.finanzastlax.gob.mx/spf/>