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: Junio 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: Elaborar un estudio de carácter cualitativo sobre la gestión operativa del Programa Seguro Médico Siglo XXI (SMSXXI) para valorar la eficacia, eficiencia y suficiencia de sus procesos y valorar si son adecuados para el logro de resultados, y con ello generar recomendaciones para la mejora de la gestión.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: • Identificar el problema público que el Programa busca solucionar y atender con su intervención, describir las características generales del programa para entender el contexto en el que se desarrolla la gestión operativa. • Describir los procesos del SMSXXI, insumos, productos, actividades y responsables, para estructurar la lógica operativa del SMSXXI y entender el encadenamiento que conlleva al logro de resultados. • Identificar y analizar los obstáculos normativos u operativos que dificultan la mecánica operativa del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas desarrollados por los operadores. • Determinar si los procesos del Programa contribuyen al logro de sus objetivos y resultados. • Elaborar recomendaciones a nivel normativo y operativo que los responsables operativos del Programa puedan implementar, considerando las fortalezas y áreas de oportunidad.	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: La evaluación de procesos se elaboró conforme a los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos, 2019, emitidos por la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED) de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala (SFP), desarrollados con base en el Modelo de Términos de Referencia publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). Por tanto, el equipo evaluador diseñó una estrategia metodológica en tres etapas: a) revisión documental, b) trabajo de campo y c) análisis de gabinete, con el objetivo de desarrollar un estudio de carácter cualitativo de los procesos, verificar su pertinencia, eficacia y suficiencia para el logro de los objetivos del Programa SMSXXI, y generar recomendaciones para la mejora de la gestión.	
Instrumentos de recolección de información:	

Cuestionarios ___Entrevistas __X__Formatos ___ Otros__ Especifique:
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: El equipo evaluador llevó a cabo la evaluación en tres etapas que se describen a continuación: 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: • El Programa Seguro Médico Siglo XXI cuenta con plataformas informáticas, formatos estandarizados, normas y reglas de operación que regulan su operación de manera clara y sistemática. • El REPSS cuenta con un proceso documentado de la planeación y seguimiento anual y trimestral de los objetivos, metas e indicadores del programa; sin embargo, la planeación no se encuentra fundamentada en un documento de diagnóstico, en el cual se caracterice la problemática específica de la población de niños menores de cinco años en temas de salud y requerimientos de atención médica. • Aunque la prestación de servicios no es responsabilidad directa del REPSS, éste cuenta con mecanismos para supervisar la atención a los beneficiarios. Además, el personal estratégico y operativo de las unidades médicas muestran un alto compromiso con sus funciones y objetivos del programa. • El proceso de gestión del financiamiento (apoyos económicos de los casos cubiertos por el SMSXXI) se encuentra documentado de manera clara y específica en un documento institucional y es de conocimiento de todos los actores involucrados. • No hay certeza sobre el flujo de los recursos para el pago de intervenciones cubiertas por el SMXXI, lo que disminuye los incentivos de los establecimientos para realizar la gestión requerida para obtener recursos del programa. • 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, por lo tanto, el proceso está institucionalizado. • El diseño de la Estrategia de Contraloría Social limita su alcance como mecanismo de control y rendición de cuentas. Además, la formulación de las preguntas del informe de Contraloría Social puede convertirlas en fuente de sesgos u errores que afectan la validez de la información obtenida.
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:

• Al ser un programa de carácter federal, el Seguro Médico Siglo XXI cuenta con plataformas informáticas, formatos estandarizados, normas y reglas de operación que regulan su operación de manera clara y sistemática. • Existe un proceso documentado para la planeación y seguimiento anual y trimestral de los objetivos, metas e indicadores del programa. Además, el REPSS cuenta con la capacidad y los recursos adecuados para realizar el monitoreo de los objetivos del programa. Asimismo, se cuenta con un documento institucional con objetivos, indicadores y metas: el Plan Anual de Trabajo. • Aunque la prestación de servicios no es responsabilidad directa del REPSS, se cuenta con mecanismos para valorar la atención a los beneficiarios. Además, el personal operativo y directivo se encuentran altamente comprometidos con sus funciones y objetivos del Programa. • El proceso de gestión del financiamiento (apoyos económicos de los casos cubiertos por el SMSXXI) se encuentra documentado de manera clara y específica en un documento institucional y es de conocimiento de todos los actores involucrados. • El proceso de contraloría social cuenta con un marco administrativo en donde se especifica la articulación entre las instituciones involucradas, además, para llevar a cabo los procedimientos se han diseñado y utilizan formatos estandarizados y plataformas informáticas que facilitan la gestión. • 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, por lo tanto, el proceso se encuentra institucionalizado.
2.2.2 Oportunidades: • Normatividad estatal y federal adecuada para la integración del mecanismo de contraloría social. • La Secretaría de Salud de Tlaxcala ha mostrado interés y 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 fundamentado con un documento de diagnóstico en donde se defina la problemática específica sobre la población de niños menores de cinco años en temas de salud y requerimientos de atención médica. • No se encuentra documentado el proceso de gestión para el financiamiento con respecto al apoyo económico por incremento en la demanda de servicios. • El diseño de la Estrategia de Contraloría Social limita su alcance como mecanismo de control y rendición de cuentas. Asimismo, el diseño de las preguntas del informe de Contraloría Social puede convertirlas en fuentes de sesgos o errores que afectan la validez de la información obtenida.
2.2.4 Amenazas: • No hay certeza sobre el flujo de los recursos para el pago de intervenciones cubiertas por el SMXXI, lo que disminuye los incentivos de los establecimientos para realizar la gestión necesaria para obtener recursos del programa.

- Al ser un proceso que involucra una diversidad de actores, entre las amenazas identificadas se encuentran aquellas relacionadas con los cambios de normatividad y la incorporación de nuevos procesos.
- 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 establecimientos que prestan atención médica realizan acciones para solventar las observaciones registradas en los informes de supervisión (auditoría). No obstante, no implementan estrategias para prevenir y mitigar el riesgo de que se presenten casos de gastos de bolsillo.
- Falta de cultura ciudadana sobre las actividades relacionadas con la contraloría social y rendición de cuentas.

3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

La evaluación de procesos es una herramienta para valorar el conjunto de acciones y procesos que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de una política pública o un programa en específico.

Mediante una metodología basada en técnicas cualitativas para el análisis de los procesos y la valoración de su eficacia y eficiencia, se realiza el reconocimiento de las áreas de oportunidad, obstáculos a la operación, buenas prácticas y fortalezas en la gestión.

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, se utiliza en cada fase 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, 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: Elaborar un documento de diagnóstico del problema público que contribuya al diseño de estrategias, líneas de acción y objetivos sustentados en una caracterización específica sobre el problema público en materia de salud de las niñas y niños menores de cinco años.
2: Diseñar objetivos e indicadores que midan el logro de resultados e impacto en la población beneficiaria.
3: Definir una metodología específica para la cuantificación de la población potencial y la población objetivo para que los responsables del programa cuenten con metodologías adecuadas para medir el grado de avance en términos de cobertura para el Estado de Tlaxcala.
4: Documentar la gestión para el apoyo económico por incremento en la demanda de servicios en el Manual de Procedimientos del REPSS Tlaxcala.
5: Implementar mejoras al diseño de las preguntas del Informe de Contraloría Social para aumentar la calidad de información recolectada y mejorar el análisis de los resultados y la toma de decisiones.
6: Fomentar la cultura de la transparencia mediante capacitación al personal, para fortalecer los mecanismos de acceso a la información pública del REPSS Tlaxcala.

4. Datos de la Instancia evaluadora
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: diana.elizabeth@iexe.edu.mx
4.6 Teléfono (con clave lada): (22) 2211 1342

5. Identificación del (los) programa(s)
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 X Poder Legislativo___ Poder Judicial___ Ente Autónomo___
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):
Federal_x_ 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: camohan@hotmail.com planeacion@seguropopular.gob.mx. Teléfono: 246 466 48 03 y 246 46 212 60 extensión 108.	Unidad administrativa: Subdirección de Gestión de Servicios de Salud.

6. Datos de Contratación de la Evaluación
6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa x 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 Secretaría 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/