

Anexo 1

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados al Sistema de Protección Social de Salud (Seguro Popular) del gobierno del estado de Colima. Sistema de gestión para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones (MANDE), para el ejercicio fiscal 2016.
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	04/12/2017
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	31/05/2018
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece	
Nombre:	Mtro. Eduardo Rosales Ochoa
Unidad administrativa:	Secretaría de Planeación y Finanzas, Dirección General de Planeación y Control
1.5 Objetivo general de la evaluación:	Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Sistema de gestión para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones (MANDE), con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	<ul style="list-style-type: none">➤ Analizar la evolución de Sistema de Protección Social en Salud, desde su creación hasta la implementación de éste en el estado de Colima.➤ Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales;➤ Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;➤ Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;

	<ul style="list-style-type: none">➤ Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;➤ Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y➤ Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.
<p>1.7 Metodología utilizada en la evaluación:</p>	<p>Para alcanzar los objetivos planteados, TECSO utilizó el Modelo de Términos de Referencia (TdR) de la Evaluación de Consistencia y Resultados diseñado por CONEVAL en un cuestionario (y anexos) para recolectar la información de los cinco rubros ya mencionados.</p> <p>Asimismo, para el análisis, el modelo utilizado fue el del Marco Lógico (ML) conforme a los criterios para la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), elaborados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).</p> <p>La perspectiva de análisis del Programa TECSO ubica el ámbito de la consistencia en la ejecución del programa con los rubros de Diseño y Planeación. Esto se explica en función de que el ejercicio de los recursos públicos de un programa tendría que buscar una alineación coherente con objetivos de política pública, en los diferentes niveles de gobierno (desde el Municipal hasta el Federal), lo cual se evalúa en términos de cumplimiento de la normatividad vigente – Leyes, Lineamientos, reglamentos, etc.- así como en la coherencia técnica con la que se plantea la resolución de los instrumentos de planeación y seguimiento.</p>

	<p>El ámbito temático que se concentra en la parte de los resultados incluye los asuntos operativos donde la planeación debería funcionar: cobertura y focalización de la población definida, los procesos operativos y de rendición de cuentas, así como la percepción de los beneficiarios del programa.</p> <p>Así es como la evaluación de consistencia y resultados se convierte en un ejercicio integral mediante el cual intentamos potenciar la mejora del programa en términos de eficacia y eficiencia social.¹ Es importante reconocer que hay un balance preciso en los TdR del CONEVAL en los dos ámbitos que se evalúan.</p> <p>3</p>
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios __X__ Entrevistas__ Formatos__ Otros__ Especifique	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	<p>Tecnología Social para el Desarrollo (TECSO) retomó el cuestionario de Evaluación de Consistencia y Resultados en materia de Diseño, desarrollado por CONEVAL; el cual se basa en el numeral Décimo octavo, de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.</p> <p>La evaluación del programa se realizó a partir de dicho cuestionario, por lo que se definieron los siguientes siete rubros de análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño • Planeación y Orientación a Resultados • Cobertura y Focalización • Operación • Percepción de la Población Atendida • Medición de Resultados <p>Es importante destacar que, cumpliendo con las prescripciones establecidas por Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR),</p>

¹ Usamos el término para enfatizar que no se trata de una resolución de orden económico simple –costo-beneficio monetario-, sino que se trata de integrar en las planeaciones y análisis un enfoque desde la perspectiva del bienestar público, lo cual implica integrar aspectos como la equidad, el desarrollo sustentable, etc.

	<p>el modelo utilizado para el análisis del Diseño del Programa fue: la Metodología del Marco Lógico (MML).</p> <p>La evaluación se realizó mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia responsable del programa en dicho cuestionario y en sus respectivos anexos, así como información adicional que se consideró necesaria para justificar el análisis.</p>
--	--

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	
<p>2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con todas las facultades como Organismo Público Descentralizado. 2. Se recomienda mantener el apego normativo para beneficio de los colimenses. 3. Se recomienda que se establezcan un sistema de captación que permita la mejora en los servicios. 4. Gestión de recursos de otras fuentes de financiamiento. 5. Generar convenios con los recursos de otros fondos federales que tengan el mismo objeto, estableciendo una estrategia de cobertura de los servicios de salud. 6. Realizar evaluación referente a la percepción de los usuarios en cuanto al SUG. 7. Consolidar la estrategia de vinculación para ofertar el servicio a las personas que lo requieran de manera conjunta. 8. Generar convenios con los recursos de otros fondos federales que tengan el mismo objeto, estableciendo una estrategia de cobertura de los servicios de salud. 9. Se recomienda identificar los cambios derivados o atribuidos a los resultados obtenidos del SUG. 10. La transición puede llevarse de manera paulatina con la finalidad de que tanto la Secretaría de Salud como el OPD retroalimenten la operación del SPSS. 11. Se debe implementar un Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), del

	<p>SPSS que incluya una evaluación externa integral al Seguro Popular y evaluaciones internas de seguimiento y monitoreo por medio de los indicadores de gestión.</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Realizar una evaluación sobre la percepción de la población atendida. 13. Mejorar el sistema de captación de información. 14. Se recomienda incorporar el Servicio Unificado de Gestión dentro del árbol de problemas y objetivos que responda a la metodología del marco lógico o bien que este servicio se ubique a nivel de componente, integrado en todas las áreas de Sistema de Protección Social en Salud. 15. Realizar una evaluación sobre la percepción de la población atendida.
<p>2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.</p>	
<p>2.2.1 Fortalezas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con el sustento normativo que justifica su operación desde el mandato constitucional que señala que Todos los mexicanos tienen derecho a ser incorporados al Sistema de Protección Social en Salud. • El objetivo general del SPSS tiene vinculación con objetivos y estrategias de los Planes Estatal Nacional vigentes siendo el tema de salud el eje de dicha vinculación. • Existe complementariedad con el componente PROSPERA Salud. Es decir, es un requisito para ser beneficiario de este programa que estén afiliados al Seguro Popular.
<p>2.2.2 Oportunidades:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existen otras instituciones con las cuales se tiene similitud en los servicios otorgados por el Régimen. • Contar con una mejora regulatoria, ya que al ser OPD permitirá que las funciones sean operadas por un solo ente. • Colima, al estar por encima de la cobertura y de la mejora de la calidad

	<p>del servicio, la población refleja que este satisfecha con éste.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados obtenidos del SUG se deben ver reflejados en la mejora de los servicios
2.2.3 Debilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con una estructura programática específica para Sistema Unificado de Gestión. • Aunque se cuenta con un sistema para identificar la percepción de la población atendida, se desconoce la validez de la metodología utilizada. • Si bien, la página de transparencia cuenta con información financiera desagregada, esta no se desagrega por programa. • No se cuenta con evaluaciones externas que permitan tomar decisiones en materia de desempeño. • Históricamente se tenía consistencia en la información. Sin embargo para 2016 se tiene diferenciales. • Aunque tengan un sistema de captación diverso, este solo recoge información de los extremos.
2.2.4 Amenazas:	<ul style="list-style-type: none"> • Que exista una mejora regulatoria puede poner un riesgo la implementación del servicio. • Recortes en los presupuestos federales, lo que puede afectar el pago de la nómina.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN	
3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:	<p>En cuanto la justificación, existen varios documentos tanto normativos como oficiales que hablan de la creación del Sistema de Protección Social en Salud y por ende del Sistema Unificado de Gestión para con esto responder eficazmente a la obligatoriedad constitucional y cumplir con las metas establecidas.</p> <p>Si bien la calidad de los servicios de salud es el fin último del Sistema Unificado de Gestión, éste es tomado en cuenta en la política federal tanto en el plan de desarrollo como en el programa sectorial y de igual manera en el programa</p>

	<p>sectorial de salud del estado. Por lo que existe una directa vinculación del Propósito emitido por la MIR estatal con estas entidades públicas. Por todo lo anterior, aunque existen dos objetivos para Seguro Popular Colima que por un lado argumentan el incremento de cobertura y por el otro mencionan la calidad en los servicios médicos, ambos se ven reflejados en las acciones del Plan nacional y en las agendas internacionales de la ONU de forma directa.</p> <p>Por otro lado, ambos planes sectoriales tanto estatal como federal consideran la calidad de los servicios médicos reflejados en las acciones de la MIR estatal. Para el caso de la cobertura, la vinculación directa se ve reflejada en objetivo general del PAT y el Plan de desarrollo estatal.</p> <p>Si bien, el REPSS argumenta una cobertura alta en el estado, podría ocuparse como principal función a la calidad de los servicios médicos. Por tal, podría responder a la MIR estatal, sin embargo, dejarían de responder a las reglas de operación.</p> <p>Por lo que se recomienda incluir ambas partes al definir estrategias que atiendan la cobertura e incluir esta cobertura como un elemento de calidad.</p> <p>Al carecer de apertura programática del Sistema Unificado de Gestión carece de una Matriz de Indicadores para Resultados teniendo en cuenta que esta es una herramienta de planeación que identifica en forma resumida los objetivos de un programa, incorpora los indicadores de resultados y gestión que miden dichos objetivos, especifica los medios obtener y verificar la información de los indicadores, e incluye los factores que pueden afectar el desempeño del programa.</p> <p>En cuanto a la complementariedad y coincidencias, se puede determinar que, aunque existen diferentes instituciones públicas con las mismas funciones se pueden encaminar las acciones en una sola dirección y así colaborar en la construcción de un Sistema Nacional de Salud dedicado a cumplir la obligatoriedad constitucional en cuanto al acceso de eficaz de los servicios de salud.</p> <p>En cuanto a los instrumentos de planeación, existen pautas que se establecen en</p>
--	---

	<p>documentos normativos u oficiales y puede traer consigo el cumplimiento de las metas encaminadas a la calidad de servicios de salud. Es decir, con la implementación de las acciones de SUG reflejadas en los instrumentos se logra responder de manera satisfactoria cualquier política pública.</p> <p>Por lo que se recomienda considerar todos los instrumentos que en su diseño contemplan la calidad en la impartición de servicios médicos. Para con esto llegar satisfactoriamente a las metas establecidas.</p> <p>La intención de exponer resultados y por ende recomendaciones es con el objeto de mejorar los procesos de operación, ya que la visión de entidades externas puede identificar errores en la ejecución de los procesos. El hecho de no considerar las recomendaciones puede deberse a cuestiones de normativa o de posibilidades por lo que se han quedado en espera de ser atendidas. Por ende, se recomienda implementar las acciones que se encuentren al alcance del Régimen y el SUG refleje la mejora en cuanto a la calidad de los servicios médicos.</p> <p>La generación de información trae consigo la obtención de conocimiento en cuanto al avance de las metas establecidas en la implementación del SUG y con esto dar pie a la tomar decisiones, para mejorar la implementación del servicio. Por lo que se recomienda que el Régimen siga captando las solicitudes de los usuarios, para con esto generar información en cuanto las acciones que ofrece del REPSS a su población.</p> <p>En cuanto a la cobertura, se puede determinar que la meta esperada es percibir al cien por ciento de la población objetivo para así cubrir a todos los solicitantes del SUG. Teniendo como resultado una correcta ejecución de la administración o planeación del servicio dejado de lado los resultados de la aplicación del SUG. Por lo que se recomienda que la cobertura refleje el porcentaje de la satisfacción de los usuarios y no la atención y/o notificación de los usuarios.</p> <p>Los procesos establecidos para el desarrollo del Sistema Unificado de Gestión, se encuentran documentados con sustento normativo y realizados metódicamente para una fácil</p>
--	---

	<p>compresión, ya que este servicio tiene como tarea fundamental incidir en el proceso general del Sistema de Protección Social en Salud para la mejora continua de la calidad y atención al paciente.</p> <p>En cuanto a la Mejora y simplificación regulatoria, intención de identificar los documentos que dan pie a mejorar la eficiencia de las acciones, es para conocer cómo se han atendido las deficiencias de los procesos y revisar constantemente nuevas operaciones y eficiente el Sistema.</p> <p>Para el caso de Eficiencia y economía operativa, aunque el Régimen no puede presentar un presupuesto designado o establecido por disposición de normativa, éste puede presentar información referente a los recursos gastados y como éstos incidieron en la operación del Sistema Unificado de Gestión. Por tal, se recomienda incluir información referente a la administración de los recursos otorgados y ejercidos para determinar si existió una eficiencia en los recursos recibidos.</p> <p>Al procesar la información captada por parte del Régimen estatal, no solo se obtiene el cumplimiento a una norma Federal; sino también la obtención de resultados que ayudan a conocer cómo es que Seguro Popular está avanzando en el cumplimiento de sus objetivos y por ende como el Sistema Unificado de Gestión está almacenado información referente a los usuarios que buscan mejorar la calidad médica al acercarse a este servicio.</p> <p>Por otro lado, la MIR estatal del Sistema de Protección Social en Salud, presenta 50 indicadores en el portal de transparencia, con resultado de línea base y metas, de los cuales ninguno está dirigido a medir el avance del SUG, por tal no hay información para realizar un análisis del SUG relacionado con la MIR estatal. El mismo caso se observa en la evaluación realizado por Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización Gubernamental del Estado OSAFIG, no existen indicadores que hablen del avance del SUG, por tal no existe información que se puede analizar.</p> <p>Por lo cual, se recomienda ajustar los indicadores que miden la planeación de las</p>
--	---

	<p>acciones y centrarse en indicadores que midan los resultados derivados de la aplicación del SUG, tal como lo muestra el “Indicador de Atención en Salud del SUG”.</p> <p>En cuanto a la mejora regulatoria, se puede determinar, que existe un avance en los procesos para la eficiencia del Seguro Popular y por ende en la implementación de los procesos encaminados en la calidad de los servicios médicos por medio en la atención del usuario. Por tal, se recomienda monitorear cada proceso e identificar las oportunidades de mejora de cualquier acción implementada.</p> <p>Con la información recabada, el Régimen emite resultados de la Encuesta de satisfacción, donde solo el 2% de los encuestados presentó una queja por la atención médica y el 5% solo desea presentarla. Con esta información se puede percibir que los usuarios del Sistema no se acercan a realizar alguna queja de los servicios de salud, lo que podría implicar pocos cambios en los procesos establecidos ya que la percepción de los usuarios no es expresada.</p> <p>Dadas las evaluaciones mencionadas anteriormente se concluye que el SPSS cuenta con los elementos para documentar los resultados, sin embargo, estos no son a nivel de Fin y Propósito. Además, los indicadores analizados por el OSAFIG, no se ven reflejados en la MIR estatal del SPSS.</p>
<p>3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia</p>	
<p>1. Se recomienda mantener el apego normativo para beneficio de los colimenses.</p>	
<p>2. Se recomienda continuar con la visión de vinculación a una política pública superior.</p>	
<p>3. Consolidar la estrategia de vinculación para ofertar el servicio a las personas que lo requieran de manera conjunta.</p>	
<p>4. Generar convenios con los recursos de otros fondos federales que tengan el mismo objeto, estableciendo una estrategia de cobertura de los servicios de salud.</p>	
<p>5. La transición puede llevarse de manera paulatina con la finalidad de que tanto la Secretaría de Salud como el OPD retroalimenten la operación del SPSS.</p>	
<p>6. Realizar evaluación referente a la percepción de los usuarios en cuanto al SUG.</p>	
<p>7. Se recomienda identificar los cambios derivados o atribuidos a los resultados obtenidos del SUG.</p>	

8. Se recomienda incorporar el Servicio Unificado de Gestión dentro del árbol de problemas y objetivos que responda a la metodología del marco lógico o bien que este servicio se ubique a nivel de componente, integrado en todas las áreas de Sistema de Protección Social en Salud.
9. Realizar una evaluación sobre la percepción de la población atendida.
10. Reforzar la estrategia de transparencia y rendición de cuentas
11. Se debe implementar un Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), del SPSS que incluya una evaluación externa integral al Seguro Popular y evaluaciones internas de seguimiento y monitoreo por medio de los indicadores de gestión.
12. Mejorar el sistema de captación de información
13. Se recomienda que se establezcan un sistema de captación que permita la mejora en los servicios.
14. Cumplir con todas las facultades como Organismo Público Descentralizado.
15. Gestión de recursos de otras fuentes de financiamiento.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA	
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación	Víctor Manuel Fajardo Correa
4.2 Cargo	Director General
4.3 Institución a la que pertenece	Tecnología Social para el Desarrollo (TECSO)
4.4 Principales colaboradores	Nancy Paola Hernández Clavijo
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación	Victor.fajardo@tecsa.org.mx
4.6 Teléfono (con clave lada)	5554404180 5555385077

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s)	Sistema Unificado de Gestión
5.2 Siglas	SUG
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s)	REPSS / SERVICIOS DE SALUD
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 los 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: Dr. Gonzalo Iván Álvarez Bueno	
Unidad administrativa:	

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 _X_ ___ 6.1.4 Licitación Pública Internacional ___ 6.1.5 Otro (Señalar) ___	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Secretaría de Administración y Gestión Pública.	
6.3 Costo total de la evaluación	\$ 150,000.00
6.4 Fuente de Financiamiento	Recurso Propio

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
	http://www.seguropopularcolima.gob.mx/segpop/transparencia.php#go_7
7.1 Difusión en internet de la evaluación	http://admiweb.col.gob.mx/archivos_prensa/banco_img/file_5b7dcbf43e109_ECR_MANDE2016.pdf
7.2 Difusión en internet del formato	http://www.seguropopularcolima.gob.mx/segpop/transparencia.php#go_8