



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE DESEMPEÑO / EJERCICIO 2016

Informe Ejecutivo

Ramo 12 “Programa de Calidad en Atención Médica”

Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo

ÍNDICE

| | Pág. |
|--------------------------------------------------------|------|
| 1. Objetivo general | 2 |
| 2. Objetivos específicos de la Evaluación | 2 |
| 3. Metodología | 3 |
| 4. Planeación y Diseño | 3 |
| 5. Cobertura | 5 |
| 6. Análisis financiero | 6 |
| 7. Aspectos Susceptibles de Mejora | 7 |
| 8. Implementación del Presupuesto basado en Resultados | 7 |
| 9. Principales hallazgos de la Evaluación | 8 |
| 10. Análisis FODA | 8 |
| 11. Conclusiones y Recomendaciones | 10 |
| 12. Datos de identificación de los programas evaluados | 13 |
| 13. Datos del despacho evaluador | 13 |

1. Objetivo general

Realizar una Evaluación Específica de Desempeño a los indicadores estratégicos y de gestión utilizados para medir el nivel de cumplimiento de objetivos y metas del Programa del Ramo 12 “Calidad en la Atención Médica”, ejecutado por los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo (SESA), correspondiente al ejercicio fiscal 2016.

2. Objetivos específicos de la Evaluación

1. Determinar el origen y destino de la fuente de financiamiento del programa y del comportamiento de su presupuesto.
2. Analizar el proceso de planificación para el cumplimiento de los objetivos del fondo y programa.
3. Presentar los principales hallazgos de la operación de cada uno de los fondos y programas en términos de eficacia y eficiencia.
4. Presentar la evolución en el tiempo de la cobertura del programa.
5. Presentar el avance y evolución de los indicadores de resultados que se encuentran establecidos en su MIR, en base a la Metodología del Marco Lógico.
6. Dar seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora identificados en Evaluaciones anteriores.
7. Realizar recomendaciones sobre la Evaluación Específica realizada, en base al análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).
8. Cuantificar el nivel de Implementación del Presupuesto Basado en Resultados en la Dependencia.

3. Metodología

La Evaluación Específica de Desempeño se realizó mediante trabajo de gabinete y tomando como guía los Términos de Referencia para la Evaluación Específica del Desempeño de Fondos y Programas 2016 del Gobierno del Estado de Q. Roo.

Para ello, se llevó a cabo una recopilación, organización, análisis e interpretación de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública e información proporcionada por los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo y otras fuentes oficiales. Durante este proceso, se realizaron reuniones de trabajo, cuestionarios y entrevistas con las personas encargadas de la operación de los programas.

4. Planeación y Diseño

Los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo, actualmente, reciben recursos del Programa Calidad en la Atención Médica, para contribuir a que la población del estado de Quintana Roo reciba servicios de salud con calidad.

La Revitalización del Programa Sectorial de Salud para Todos, es un documento en el que se incluyen aspectos sociodemográficos de la situación de la salud en el Estado, que sirve como diagnóstico para fijar las acciones de atención a la salud, dentro de las cuales, se encuentran el Programa de Vigilancia Epidemiológica.

La normatividad que regula al Programa es la Ley General de Salud y sus derivados, así como las reglas de operación del Programa.

El Programa de Calidad en la Atención Médica, tiene como objetivo contribuir a asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad, mediante el impulso a la consolidación de la calidad en los Establecimientos de Atención Médica y Áreas Administrativas y Centrales de Calidad de las instituciones públicas del Sistema

Nacional de Salud, a través de acciones de mejora de la calidad para la atención de los problemas de salud prioritarios.

Los objetivos específicos son los siguientes:

1. Impulsar el desarrollo y la implementación de propuestas innovadoras que incidan en la mejora de la calidad a través de: Proyectos de Gestión en Redes, y proyectos de investigación en los Establecimientos de Atención Médica definidos en la población objetivo, que contribuyan a la mejora continua de los procesos de calidad en la atención.
2. Contribuir a la actualización de los profesionales de la salud a través de proyectos de capacitación de calidad en la atención médica, a fin de brindar conocimientos, técnicas, herramientas y habilidades que coadyuven a mejorar la calidad de la atención.
3. Reconocer las iniciativas realizadas para impulsar y mantener el Modelo de Gestión de Calidad en Salud en los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y de Calidad definidos en la población objetivo del Programa, a través del Premio Nacional de Calidad en Salud y el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua.

El Programa de Calidad en la Atención Médica se ejecuta a nivel federal con los recursos provenientes del Ramo 12. Los Servicios Estatales de Salud de Q. Roo, ejecutan dichos recursos en el Programa Presupuestario Estatal E074 “Servicios de Salud con Calidad”. Cabe hacer mención que dicho programa estatal, recibe otras fuentes de financiamiento, como el Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud (FASSA).

La unidad responsable de la operación de dicho programa es la Dirección de Innovación y Calidad, a través del Departamento de Calidad de la Atención Médica,

perteneciente a la Subdirección de Calidad y Educación en Salud. El personal que participa en la coordinación es MSP José Ignacio Ruiz Mendoza, Jefe del Departamento de Calidad de la Atención Médica.

Con respecto a la alineación estratégica, se observa que existe una alineación de los objetivos del Programa tanto a nivel federal como a nivel estatal, con los Planes de Desarrollo Nacional y Estatal, y el Programa Sectorial de Salud, dando cumplimiento con los requisitos establecidos en la planeación estratégica de evaluación de procesos, la cual señala que la planeación y ejecución de los recursos públicos deben tener pertinencia con el PND y con la normatividad que lo regula.

El Programa de Calidad en la Atención Médica cuenta a nivel federal con una Matriz de Indicadores para Resultados, la cual cumple aceptablemente con lo dispuesto en la Metodología del Marco Lógico, ya que en la lógica horizontal no se proporcionan los medios de verificación de algunos indicadores de la Matriz; en cuanto a la lógica vertical cumple con la sintaxis adecuada y posee una coherencia entre las causas-efectos. A nivel estatal, el Programa Presupuestario que converge con el Programa federal, también tiene implementada una MIR con todos los elementos que recomienda la MML, sin embargo, no todos los indicadores tienen una pertinencia con el Programa, pues como se mencionó en apartados anteriores, recibe recursos de otras fuentes de financiamiento, por lo que también se integran indicadores de dichas fuentes.

5. Cobertura

El Programa tiene una cobertura nacional, en virtud de que su alcance de distribución de los recursos comprende a todas las Entidades Federativas que conforman el territorio nacional y que formen parte del convenio de Coordinación Fiscal con la Federación.

Para el ejercicio 2016, la población potencial de acuerdo a las reglas de operación de dicho Programa son los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y Centrales de Calidad de los Servicios Estatales de Salud del estado de Quintana Roo, demás instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud que pueden participar con Proyectos de Mejora de la Calidad en la Atención Médica; o mediante la implementación del Modelo de Gestión de Calidad en Salud, en las convocatorias anuales del Programa.

Los servicios que se prestan con la ejecución de los recursos del Programa son dirigidos hacia la población abierta para que estos tengan acceso a los servicios de salud en los que se debe otorgar una atención de calidad, estas proyecciones de cobertura y focalización es de acuerdo a las estadísticas del CONAPO 2010-2050, el censo nominal de trabajadores del sistema estatal de RH del estado de Quintana Roo y la Lista de asistencia a los cursos de capacitación de lactancia materna.

Con base a datos proporcionados se focalizó a un total de 1'048,649 habitantes de los cuales 519,473 son mujeres y 529,176 son hombres.

Las personas atendidas en el estado de Quintana Roo de acuerdo a información proporcionada por la entidad, tienden a un total de 890 de las cuales 73.14% son mujeres y 26.85% pertenecientes al género masculino.

6. Análisis financiero

Con base al informe financiero definitivo se validó que el presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal 2016 ascendió a la cantidad de \$245,000.00 el cual no presento modificaciones respecto a lo aprobado. Dicho presupuesto fue comprometido en un 97.12% y ejercido en un 17.54%.

Con respecto a la distribución del presupuesto por capítulo del gasto, se observa que se destinó un 38.97% para Materiales y Suministros, un 43.67% para Servicios Generales y un 17.34% para Bienes muebles, inmuebles e intangibles. En este sentido se puede afirmar que la mayor parte de los recursos recibidos del Programa son utilizados para el pago de Materiales y Suministros para la operación de los diversos programas ejecutados por los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo.

7. Aspectos Susceptibles de Mejora

Con respecto a este apartado, es importante mencionar que no se han realizado informes y evaluaciones previas a la de este ejercicio al Programa del Ramo 12 “Calidad en la Atención Médica”, por lo que no existen recomendaciones a las cuales darle seguimiento.

8. Implementación del Presupuesto basado en Resultados.

Con el objeto de medir el nivel de implementación del Presupuesto basado en Resultados (PbR) en el Programa Presupuestario ejecutado por los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo, se realizó una valoración a la Matriz de Indicadores para Resultados y un Cuestionario Diagnóstico, con base a los Anexos A y B de los Términos de Referencia para la Evaluación Específica del Desempeño del programa 2016 del Gobierno del Estado de Quintana Roo. Para el presente Programa presupuestario, el resultado de dicha valoración reflejó que tienen un nivel de implementación del PbR del 86.2%; lo que indica que gradualmente se han llevado a cabo acciones para el cumplimiento de este proceso.

| Anexos | Valor total | Valor obtenido | Calificación total | Calificación obtenida |
|------------------|-------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| A Valoración MIR | 100 | 77.00 | 60.00% | 46.20% |
| B Cuestionario | 100 | 100.00 | 40.00% | 40.00% |
| Total | | | 100.00% | 86.20% |

9. Principales Hallazgos de la Evaluación

En este apartado se mencionan los principales Hallazgos detectados en la Evaluación Específica de Desempeño del Programa del Ramo 12 “Calidad en la Atención Médica”, ejecutado por los Servicios Estatales de Salud en el ejercicio 2016.

- La Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario Estatal, no considera a nivel Componente y en algunas Actividades, las recomendaciones establecidas en la MML respecto a la descripción de los Objetivos.
- Los recursos ministrados no fueron comprometidos y ejercidos en su totalidad al cierre del ejercicio fiscal.
- El comportamiento presupuestal del programa ha sido decreciente.

10. Análisis FODA

En base a la información recolectada, se presenta el análisis sobre las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, detectadas en la operación de los Programas Presupuestarios.

➤ **Fortalezas:**

- Existe una alineación estratégica entre los objetivos del programa Calidad en la

Atención Médica y los Planes de Desarrollo Nacional y Estatal.

- Existe una Matriz de Indicadores para Resultados en base a la Metodología del Marco Lógico para el programa en cuestión, cumpliendo en este sentido con las disposiciones aplicables.
- Existe normatividad jurídica para para el control y seguimiento de los recursos del Programa Calidad en la Atención Médica.
- Los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo, tienen infraestructura física y operativa en todo el Estado para brindar los servicios que ofrecen los Programas financiados por el PROGRAMA.
- Existen otras fuentes financieras federales, como FASSA, que permiten complementar las acciones que se establecen en el Programa a nivel estatal.
- Para el ejercicio fiscal 2016, los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo, recibieron la totalidad de los recursos aprobados del Ramo 12 para el Programa Calidad en la Atención Médica.
- Los reportes trimestrales de los avances financieros del Programa se encuentran publicados en el portal de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Quintana Roo así como en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, acción que promueve la transparencia y la rendición de cuentas sobre la ejecución de los recursos del Fondo.
- Los avances de los indicadores utilizados por el Programa Presupuestario Estatal se encuentran publicados en la página oficial de la Dependencia.

➤ **Oportunidades:**

- Capacitación presupuestaria gratuita externa focalizada a desarrollo social mediante la CONEVAL.
- Celebrar convenios con los Gobiernos Municipales para brindar servicios especializados de salud a la población, mediante el financiamiento parcial o total

de los gastos operativos del personal médico y administrativo, con la finalidad de ampliar la cobertura de este tipo de servicios en el Estado.

- Publicación en la página de internet oficial de la Dependencia, la información referente al diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario Estatal, para una mejor transparencia de la información.

➤ **Debilidades:**

- La Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario Estatal, no considera a nivel Componente y en algunas Actividades, las recomendaciones establecidas en la MML respecto a la descripción de los Objetivos.
- Los recursos ministrados para la operación del programa no son ejecutados en su totalidad.

➤ **Amenazas:**

- Contingencias por fenómenos meteorológicos inesperados (huracanes, inundaciones, etc.)
- Reducciones presupuestales para la operación del programa.
- Aumento en los costos de los bienes y servicios contratados a consecuencia de los efectos inflacionarios internacionales y nacionales.
- Falta de cultura de la población en general para el control y prevención de las enfermedades.
- Crecimiento poblacional.

11. Conclusiones y Recomendaciones

Con base al análisis realizado a la información proporcionada por los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo y a la recopilada mediante investigación de

gabinete, cuestionarios y entrevistas al personal responsable de la operación del Programa Calidad en la Atención Médica en el Estado de Quintana Roo, se determinaron las siguientes conclusiones y recomendaciones:

➤ **Conclusiones**

- Existe una pertinencia en la alineación de los objetivos del Programa, con los Planes de Desarrollo y Sectoriales tanto a nivel federal como estatal, cumpliendo de esta manera con los requisitos establecidos en la planeación estratégica de evaluación de procesos, la cual señala que la planeación y ejecución de los recursos públicos deben tener pertinencia con el PND y con la normatividad que lo regula.
- El programa presupuestario a nivel estatal que ejecuta los recursos del Programa Calidad en la Atención Médica, cuentan con una MIR para medir el nivel de cumplimiento de metas y objetivos programados; sin embargo, en algunos casos, esta herramienta estadística no se construye considerando las recomendaciones establecidas por la MML, ocasionando que no se cumpla de manera correcta con la lógica horizontal y vertical de la MIR.
- Para el ejercicio fiscal 2016, los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo, recibieron la totalidad de los recursos aprobados del Ramo 12 para el Programa Calidad en la Atención Médica, con base al reporte financiero definitivo realizado en el Portal Aplicativo de la Secretaria de Hacienda (PASH), en cual se pudo observar que al cierre del ejercicio, sólo en ejecutó en la partida de Combustibles.
- El programa presupuestario a nivel estatal, recibe otras fuentes de financiamiento, como el FASSA, que permiten complementar las acciones del dicho programa.
- No se han realizado evaluaciones previas al ejercicio 2016 del Programa del Ramo 12 “Calidad en la Atención Médica”, por lo que no existen recomendaciones a las cuales darle seguimiento.

➤ **Recomendaciones**

- Se recomienda formalizar las actividades que promuevan e impulsen la implementación del PbR en los Servicios de Salud, estableciendo un comité integral.
- Se sugiere verificar el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados siguiendo la Metodología del Marco Lógico para una óptima implementación de esta herramienta.
- Se recomienda analizar y validar la información de las fichas técnicas de los indicadores y de los reportes de avances, al realizar la modificación sugerida de las MIR.
- Generar su programación estratégica estatal, alineada en relación a los programas convenidos con la federación, de tal manera que permita ver la ejecución de los recursos y nivel de cumplimiento de las metas y objetivos de los mismos.
- Se recomienda publicar en la página oficial de la Dependencia, la información relacionada con el diseño de la MIR del Programa Presupuestario, para fomentar la difusión y transparencia relacionada con dicho Programa.
- Se recomienda darle seguimiento a las recomendaciones realizadas en la presente evaluación por parte del personal responsable de operar el programa Calidad en la Atención Médica y elaborar papeles de trabajo que demuestren las acciones llevadas a cabo.

12. Datos de identificación de los Programas Evaluados

El Programa de Calidad en la Atención Médica se ejecuta a nivel federal con los recursos provenientes del Ramo 12. Los Servicios Estatales de Salud de Q. Roo, ejecutan dichos recursos en el Programa Presupuestario Estatal E074 “Servicios de Salud con Calidad”. Cabe hacer mención que dicho programa estatal, recibe otras fuentes de financiamiento, como el Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud (FASSA).

La unidad responsable de la operación de dicho programa es la Dirección de Innovación y Calidad, a través del Departamento de Calidad de la Atención Médica, perteneciente a la Subdirección de Calidad y Educación en Salud. El personal que participa en la coordinación es el M.S.P. José Ignacio Ruiz Mendoza, Jefe del Departamento de Calidad de la Atención Médica.

13. Datos del Despacho Evaluador

Despacho: Proneval del Sureste, S.C.

Domicilio: Av. Erick Paolo Martínez No. 98 entre calle Faisán y Tucán

Colonia: Fidel Velázquez INFONAVIT, C.P. 77080, Chetumal, Q. Roo

Teléfono: 983 110 9004

Correo: pronevaldelsureste@outlook.es

Equipo evaluador:

L.C. Silvia Marín Carrillo. Responsable de la Evaluación

L.C. José Julián Argüelles Cohuó. Evaluador