

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 del Programa Presupuestario (PP) 103 Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 25/02/2021	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 28/05/2021	
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. Sergio Pastor Rojas Morteo	Unidad administrativa: Dirección General de Planeación y Evaluación, Secretaría de Finanzas y Planeación.
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar la consistencia y orientación a resultados de los PPs ejecutados durante el ejercicio fiscal 2021 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 lógica y congruencia en el diseño del PP, su vinculación con la planeación sectorial y estatal, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas estatales y federales; • Identificar si el PP cuenta con instrumentos de programación y orientación hacia resultados; • Examinar si el PP ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado; • Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del PP (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el PP y sus mecanismos de rendición de cuentas; • Identificar si el PP cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios y sus resultados; • Examinar los resultados del PP respecto a la atención del problema para el que fue creado, y • Constatar que se han realizado mejoras derivadas de otras evaluaciones efectuadas al PP en ejercicios anteriores. 	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas <input checked="" type="checkbox"/> Formatos <input checked="" type="checkbox"/> Otros__ Especifique:	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	
<p>La Evaluación de Consistencia y Resultados de un PP se realizó mediante un trabajo de gabinete donde se recabó, organizó y analizó la información proporcionada por las dependencias y entidades ejecutoras del programa correspondiente. Para tal fin, el evaluador llevó a cabo el Cuestionario Diagnóstico que se anexó a los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados (TdR) en formato de Excel, así como de los Formatos anexos al mismo.</p> <p>El Cuestionario Diagnóstico se integró por seis apartados que agrupan un total de 38 preguntas de las cuales 23 son de tipo cuantitativo y 15 de tipo cualitativo. Los apartados de la evaluación son: A. Diseño del Programa Presupuestario; B. Programación y Orientación a Resultados del Programa Presupuestario; C. Cobertura y Focalización del Programa Presupuestario; D. Operación del Programa Presupuestario; E. Percepción de la Población Atendida por el Programa Presupuestario y F. Medición de Resultados del Programa Presupuestario.</p>	



Para cada uno de los seis apartados del Cuestionario Diagnóstico se ha asignado una ponderación porcentual que será el aporte a la calificación final en materia de Consistencia y Resultados del PP, mismos que pueden ser observados en los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados, publicados en el portal de internet de la SEFIPLAN en <http://www.veracruz.gob.mx/finanzas/apartado-evaluaciones-fondos-federales/programa-anual-de-evaluacion-pae2021/>.

La calificación a cada pregunta cuantitativa se asignó con base en una serie de criterios de verificación establecidos en el Cuestionario Diagnóstico, los cuales son retomados de los elementos que debe cubrir un PP según la Metodología de Marco Lógico (MML) y expresados en la Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, SHCP- CONEVAL-SFP, 2010 y 2011; y Sistema de Evaluación de Desempeño, SHCP, 2009, así como en los Lineamientos Generales para la Adopción del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño del Estado de Veracruz para el proceso de presupuestación y en los Lineamientos para el Funcionamiento del Sistema de Evaluación del Desempeño del Estado de Veracruz.

El evaluador asignó a cada una de las 23 preguntas cuantitativas una calificación que corresponde a la siguiente semaforización:

Semáforo	Calificación	Nivel
Verde oscuro	10	Respuesta destacada.
Verde claro	8	Respuesta consistente.
Amarillo	6	Respuesta parcialmente consistente.
Rojo	4	Respuesta con insuficiente consistencia.
Gris	0	Respuesta completamente inconsistente o sin evidencia documental.

Una vez calificadas las 23 preguntas cuantitativas, se obtuvo una calificación promedio para cada uno de los seis apartados del Cuestionario Diagnóstico y una calificación global del PP evaluado, equivalente al promedio ponderado de dichos apartados.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Conforme a los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados de Programas Presupuestarios correspondientes al Programa Anual de Evaluación (PAE) 2021, Tomo I. Programas Presupuestarios, particularmente a la Metodología establecida en el cuerpo de la misma, el PP **103 Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud** obtuvo una calificación global de **43.50**.

En el apartado **A**, no se presentó evidencia documental contundente para poder verificar el cumplimiento de los criterios en cinco de las preguntas del Cuestionario Diagnóstico, la fortaleza del PP se encuentra en el planteamiento de sus metas, aun a pesar de que es necesario hacer mejoras en la Ficha Técnica de los Indicadores. Otro punto importante es que el problema que dio origen al PP se encuentra especificado en el instrumento normativo del mismo.

El apartado **B**, se cumplió con todos los criterios de verificación siendo el mejor evaluado de todo el Cuestionario Diagnóstico. Los ejecutores de este PP tienen experiencia de evaluación y atención de acciones de mejora, además de que sus indicadores se encuentran establecidos en su programación anual capturada en el SIED-SIAFEV 2.0.

Se identificó lo siguiente: Los instrumentos normativos que regulan el PP tiene claramente identificada a la población objetivo e incluso establecen la metodología para su cuantificación y establecimiento de metas anuales, esto como parte del apartado **C**.

En el apartado **D** se señaló la importancia de contar con sus manuales administrativos incorporando en ellos los

elementos del PP. Una vez actualizados, llevar a cabo su difusión a fin de que se apliquen de forma estandarizada por los ejecutores del PP.

El resultado obtenido en el apartado E. se debió principalmente a los siguientes factores: se tienen normados los procesos para conocer el grado de satisfacción de la población atendida cumpliendo al menos con dos de los criterios de verificación.

Por último, en el apartado F. no se pudo llevar a cabo la verificación del cumplimiento de las metas, toda vez que no se presentó la evidencia documental requerida.

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:

- El PP 103. **Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud**, se encuentra capturado en el SIED-SIAFEV 2.0, contando con la información de Ficha Técnica y Programación Anual de Indicadores. Se tiene experiencia de evaluación y atención de acciones de mejora.
- Por la naturaleza del Programa, su marco normativo establece diversos instrumentos de evaluación del grado de satisfacción de la población atendida.
- Esta claramente identificada la población potencial y objetivo a la cual se destinan los Componentes del PP, incluso metodológicamente tienen por norma la definición de método de cálculo de las metas a alcanzar en un ejercicio fiscal.
- Se realizan acciones de transparencia de la información correspondiente a la ejecución del PP, sus indicadores y metas, así como ponen a disposición número telefónico y correo electrónico para la atención de los solicitantes y público en general.
- El planteamiento de las metas es correcto y consistente con la Ficha Técnica de los Indicadores, aún y cuando es necesario hacerle mejoras a algunos de los metadatos de la Ficha.

2.2.2 Oportunidades:

- No se identificaron.

2.2.3 Debilidades:

- Si bien el PP se encuentra normado y existe la definición de conceptos tales como planteamiento del problema y poblaciones objetivo y a beneficiar, se carece de un diagnóstico específico que sustente la problemática definida, enriqueciéndolo con las experiencias teóricas o empíricas de instancias estatales, nacionales o internacionales.
- No se pudo verificar el cumplimiento de las metas de los indicadores en los últimos tres ejercicios fiscales.
- En la operación el PP no se pudo identificar los procedimientos relacionados con la solicitud de Componentes, selección de beneficiarios y entrega de los mismos. Tampoco se encontraron los Componentes en el Manual de Servicios Públicos, ni en las plataformas en donde se difunde información tales como el RETS o el portal de Trámites Veracruz.
- El resumen narrativo en la MIR del PP no está estructurado conforme a las recomendaciones sintácticas de redacción, y en la Ficha Técnica es necesario mejorar algunos de los metadatos, tales como: nombre y descripción de los indicadores y de las variables.

2.2.4 Amenazas:

- No se identificaron.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

Se efectuó la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario **103 Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud**, ejecutado por la Secretaría de Salud – Servicios de Salud de Veracruz, durante el ejercicio fiscal 2021. Dicho PP tiene como población objetivo las unidades médicas de primer nivel, hospitales generales y hospitales regionales de alta especialidad.

El PP **103 Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud** obtuvo una calificación global en la Evaluación de Consistencia y Resultados de **43.50** en una escala de 0 a 100, en donde 100 es la calificación más alta a obtener.

Lo anterior se obtuvo al calcular la calificación ponderada de seis apartados a saber, los cuales se relacionan cada uno con los objetivos específicos establecidos en los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados de Programas Presupuestarios del PAE 2021, Tomo I. Programas Presupuestarios y que se especifican a continuación:

En el apartado **A. Diseño del Programa Presupuestario**, se obtuvo una calificación de **32.00**, que multiplicada por el factor de ponderación arrojó una calificación ponderada de **6.40** lo anterior debido a que la información presentada para atender cinco de las preguntas del cuestionario diagnóstico no fueron suficientes o consistentes con los criterios de verificación, la fortaleza del PP se encuentra en el planteamiento de sus metas, aun a pesar de que es necesario hacer mejoras en la Ficha Técnica de los Indicadores. Otro punto importante es que el problema que dio origen al PP se encuentra especificado en el instrumento normativo del mismo.

En el apartado **B. Programación y Orientación a Resultados del Programa Presupuestario** se obtuvo la calificación **100.00**, que al multiplicarse por el factor de ponderación da como resultado ponderado el valor de **15.00**. En este apartado se cumplieron todos los criterios de verificación siendo el mejor evaluado de todo el Cuestionario Diagnóstico. Los ejecutores de este PP tienen experiencia de evaluación y atención de acciones de mejora, además de que sus indicadores se encuentran establecidos en su programación anual capturada en el SIED-SIAFEV 2.0.

Cobertura y Focalización del Programa Presupuestario, es el título del apartado C. en este rubro, el PP obtuvo la calificación de **80.00**. La calificación ponderada es de **8.00**. Se identificó lo siguiente: Los instrumentos normativos que regulan el PP tiene claramente identificada a la población objetivo e incluso establecen la metodología para su cuantificación y establecimiento de metas anuales.

En el apartado **D. Operación del Programa Presupuestario**, se constató que el PP **103 Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud**, no tiene aún validados ni difundidos sus manuales de procedimientos ni de servicios al público en donde poder verificar los procedimientos para recepción de solicitudes, selección de beneficiarios y entrega de los Componentes que ofrece el PP, tampoco se pudo ver la cédula de los servicios (Componentes) en el manual respectivo ni su inscripción en la plataforma de Trámites Veracruz o en el RETE. En la ejecución del PP se utilizan una serie de sistemas en línea para el registro de información los cuales están claramente documentados a través de manuales y por último, se lleva a cabo la difusión de las metas y resultados correspondientes a los indicadores del PP. Es por lo anterior que se otorgó la calificación de **27.00** que equivale a una calificación ponderada de **8.10**.

En el apartado **E. Percepción de la Población Atendida por el Programa Presupuestario**, el PP evaluado obtuvo una calificación de **60.00**, con una calificación ponderada de **6.00**. El resultado obtenido se debió principalmente a los siguientes factores: se tienen normados los procesos para conocer el grado de satisfacción de la población atendida cumpliendo al menos con dos de los criterios de verificación.

Por último, el apartado **F. Medición de Resultados del Programa Presupuestario**, obtuvo una calificación de **0.00**, que una vez ponderada fue de **0.00**, esto se debió a que no se presentaron los reportes de avance de los indicadores tanto a nivel estratégico y de gestión por lo que no se pudo llevar a cabo la valoración de los criterios definidos.

De lo anterior se derivaron Cinco recomendaciones enunciadas en el apartado correspondiente, que una vez instrumentadas por la Secretaría de Salud – Servicios de Salud de Veracruz podrán fortalecer la ejecución del PP **103 Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud**, dando cumplimiento al objetivo general del Presupuesto basado en Resultado que es eficientar el uso de los recursos públicos.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1. Elaborar el diagnóstico específico del PP conforme a la Metodología de Marco Lógico, fundamentando las problemáticas encontradas con evidencia cuantitativa obtenida de registros administrativos o fuentes de información externa, objetiva y confiable.

2. Mejorar el resumen narrativo de la MIR y los Indicadores y supuestos en la Ficha Técnica a fin de que sean congruentes con el diagnóstico realizado y posteriormente se puedan incorporar en reglas de operación u otro instrumento normativo específico del PP.
3. Establecer una estrategia de cobertura de la población objetivo en el mediano y largo plazo, por lo menos al cierre de la presente administración.
4. Definir los procedimientos relacionados con los Componentes, tanto para la atención de solicitudes, generación y entrega de los mismos incorporándolos en el Manual de Procedimientos correspondiente. De igual forma, incorporar los Componentes en el Manual de Servicios al Público y plataformas de difusión de trámites y servicios.
5. Dar cuenta del cumplimiento de los indicadores estratégicos y de gestión del PP, llevando a cabo su difusión y generando series históricas que permitan mejorar la programación de los mismos.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Mtro. Sergio Pastor Rojas Morteo
4.2 Cargo: Director General de Planeación y Evaluación
4.3 Institución a la que pertenece: Secretaría de Finanzas y Planeación
4.4 Principales colaboradores: Lic. José Rafael Cobos Moll, Mtro. Erick Bander Hernández Martínez.
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: srojasm@veracruz.gob.mx
4.6 Teléfono (con clave lada): (228) 8421400 Ext. 2146

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): 103 Garantizar la Calidad de los Servicios de Salud.	
5.2 Siglas: No aplica	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Secretaría de Salud - Servicios de Salud de Veracruz	
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 ___ Estatal <input checked="" type="checkbox"/> 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): Secretaría de Salud - Servicios de Salud de Veracruz	
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):	
Dr. Roberto Ramos Alor Correo electrónico: secretario@ssaver.gob.mx	Unidad administrativa: Secretaría de Salud - Servicios de Salud de Veracruz

Telf. (228)842 3000 Ext. 1, 3294

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) La evaluación se realizó conforme a las atribuciones que se establecen en el artículo 289, 289 Bis y 289 Ter del Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, artículo 19 y 20 fracción LVIII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, así como al Capítulo V de las Evaluaciones de Desempeño de los Lineamientos para el Funcionamiento del Sistema de Evaluación del Desempeño del Estado de Veracruz.

6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: No aplica

6.3 Costo total de la evaluación: No aplica

6.4 Fuente de Financiamiento : No aplica

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación: <http://www.veracruz.gob.mx/finanzas/apartado-evaluaciones-fondos-federales/programa-anual-de-evaluacion-pae2021/>

7.2 Difusión en internet del formato: <http://www.veracruz.gob.mx/finanzas/transparencia/formatos-de-contabilidad-gubernamental-2021/>