

Anexo I. 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 Servicio Médico de Pensiones Civiles del Estado 2018.			
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):		13/06/2019			
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):		08/07/2019			
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. Nancy Guadalupe Ramírez Castro. ngramirez@chihuahua.gob.mx			Unidad administrativa: Departamento de Egresos de Pensiones Civiles del Estado.		
1.5 Objetivo general de la evaluación: Emitir recomendaciones derivadas del análisis de consistencia y resultados del Programa Servicio Médico de Pensiones Civiles del Estado 2018 en cuanto al diseño, planeación estratégica, cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida y en materia de resultados.					
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:					
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la congruencia lógica en el diseño del Programa presupuestario, la contribución con la planeación estratégica, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros Programas presupuestarios federales y/o estatales; • Identificar si el Programa presupuestario cuentan con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados; • Establecer si el Programa presupuestario han definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado; • Valorar la vinculación de los entregables del Programa presupuestario con sus procesos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable, así como sus mecanismos de rendición de cuentas; • Identificar si el Programa presupuestario cuentan con instrumentos que les permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de las y los beneficiarios del programa y sus resultados; y • Comparar los resultados del Programa presupuestario con respecto a la atención del problema para el que fue creado. 					
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:					
Cuestionarios	Entrevistas	Formatos		Otros (especifique)	Información oficial proporcionada por PCE. Solicitudes por correo electrónico
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Análisis de gabinete para integrar la evaluación con lo solicitado en el TdR para la Evaluación de Consistencia y Resultados que comprende 29 preguntas divididas en seis temas (Diseño del Programa presupuestario, Planeación Estratégica, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción de la Población Atendida y En materia de Resultados), a través de la revisión y análisis de la información recibida por la instancia responsable del Programa, consultas vía correo electrónico así como de información adicional recabada para la evaluación.					



2. Principales hallazgos de la evaluación

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

I

Diseño del Programa Presupuestario

- El Programa Servicio Médico de Pensiones Civiles del Estado (5T00318) se implementó para ofrecer un servicio de salud, a los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del Estado, afiliados a las instituciones encomendadas para otorgar estos servicios, que se destaque por su nivel de atención médica y humana y se caracterice por su calidad, seguridad y calidez.
- Presenta en sus fuentes de financiamiento un 67% de recursos estatales y un 33% provenientes de recursos propios.
- Los recursos aprobados fueron de 1 mil 851 millones 243 mil 13 pesos, de ellos se modificaron a 1 mil 599 millones 411 mil 872 pesos y se ejercieron 1 mil 759 millones 862 mil 961 pesos.
- El problema que busca atender el programa no está formulado como un hecho negativo ni como una situación que pueda revertirse.
- El árbol de problemas presentado es en realidad el árbol de objetivos.
- El árbol de problemas no presenta una relación lógica entre el problema central y los factores causales, así como sus efectos.
- Las cifras formalizadas sobre la cuantificación de las poblaciones es discrepante con las que se reflejan en el formato PRBRREP203 Focalización de la población objetivo.
- El Programa no cumple con la lógica vertical, derivado a que los resúmenes narrativos presentan ambigüedades, así como en algunos supuestos.
- De la misma forma no se cumple con la lógica horizontal puesto que presenta áreas de mejora.
- Algunos de los indicadores de la MIR no cumplen con las características de tipo y dimensión correspondiente.
- Cuentan con un Sistema de Afiliación y Vigencia de Pensiones Civiles del Estado (SAPCE), el cual tiene con módulos de Formato de Afiliación de Pensiones (FAP) y Movimientos de los Derechohabientes.
- Se detectaron 3 posibles programas presupuestarios complementarios con el programa evaluado, 2 del ICHISAL y 1 de Servicios de Salud de Chihuahua; derivado a que las poblaciones objetivo son distintas, pero con los componentes similares.

II

Planeación Estratégica

- El programa contribuye al Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 al estar alineado al objetivo: Otorgar servicios de salud de calidad a las personas jubiladas, pensionadas y trabajadoras al servicio del Estado; así como a 4 líneas de acción en cada componente.
- No se encuentra clara y sólidamente establecida la contribución al Plan Nacional de Desarrollo, pues sólo se alineó a nivel propósito.
- Para definir las metas e indicadores del programa, se involucran a los operadores del programa, siendo éstos la Dirección Médica y la Dirección Administrativa.

III

Cobertura y Focalización

- Las definiciones de la población potencial y objetivo se enunciaron como “las y los derechohabientes”.
- La evolución de la cobertura del programa en el 2016 y 2017 no se pudieron obtener, al no tener un seguimiento en el Programa Operativo Anual.
- La cobertura en el ejercicio fiscal 2018 ascendió al 96%.
- No se realiza un análisis de perspectiva de género para determinar la población objetivo.

IV

Operación

- El programa no cuenta con Reglas de Operación, sin embargo, está sustentado en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, el Estatuto Orgánico de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, el Reglamento de Servicios Médicos para los Trabajadores al Servicio del Estado de Chihuahua y también se elaboraron 47 Manuales de Organización y Manuales de Procedimientos, éstos últimos son sólo de uso interno y no se encuentran publicados.
- El procedimiento para seleccionar a los beneficiarios se basa en que éstos se encuentren afiliados a Pensiones Civiles del Estado.
- Los principales problemas que presenta el programa para la entrega de bienes y/o servicios son: que en algunos casos el personal es deficiente al momento de otorgar el servicio, así como una insuficiente difusión de las acciones preventivas; el crecimiento en el número de medicamentos que se otorgan por medio de una subrogación; el descontrol en los inventarios de los medicamentos; el cuadro básico de medicamentos es insuficiente; el equipo tecnológico de las áreas de atención y administrativas no se encuentra actualizado y la insuficiencia de recursos financieros para lograr todo lo encomendado.
- El costo promedio por beneficiario en el 2017 no se pudo obtener al no dar el seguimiento al Programa Operativo Anual, en cuanto al 2018, el costo ascendió a 5 mil 22 pesos por beneficiario.
- El costo promedio aumentó 457 pesos en comparación a lo programado.
- El presupuesto modificado tuvo una disminución del 13.6% representando 251 millones 822 mil 141 pesos, según el reporte PRBRREP101_1 seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual cierre anual 2018; sin embargo, las cifras difieren con las reflejadas en el reporte PR96103CCP Clasificación por Poder, Dependencia, Programa al tener no tener una disminución, sino una ampliación en un 17%, es decir 2 mil 179 millones 31 mil 619 pesos. La diferencia entre ambos reportes asciende a 579 millones 619 mil 747 pesos.
- El porcentaje de gasto que exhibió el programa en el 2017 fue del 58% y en el 2018 del 110%.
- El costo efectividad del recurso ejercido en el 2017 fue de cero, debido a que no se obtuvo el dato de la población atendida en el POA, y es catalogado como rechazable, según la tabla de rangos establecida en los Términos de Referencia; en cuanto al año 2018 fue de 0.87 ubicándose entre el rango de aceptable y esperado.
- Los documentos normativos están disponibles en la página electrónica de PCE, además, cuentan con un apartado para difundir los resultados del PbR; el lenguaje utilizado es sencillo, claro y directo, y también en la página muestran teléfonos y correos electrónicos para orientar a la ciudadanía.



V

Percepción de la Población Atendida

- El Programa cuenta con un instrumento para conocer el grado de satisfacción de la población atendida, basándose en la solicitud del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS) perteneciente a la Secretaría de Salud a nivel federal.

VI

En Materia de Resultados

- Los resultados del seguimiento a la Matriz de Indicadores para Resultados fueron: 15 indicadores no lograron su meta; 5 superaron lo que plantearon y 2 indicadores no presentaron ningún avance.
- Los resultados del Programa Operativo Anual fueron: 1 meta no presentó ningún avance y la cual justificaron; 5 metas quedaron con un porcentaje entre el 37% y el 86%; finalmente, 7 metas sobrepasaron el 100% quedando entre el 105% y el 929%.
- En el POA no se incluyeron 6 metas en relación a la MIR, dos correspondientes a la actividad C0103, una a la actividad C0201, otra en la actividad C0202, una más en la actividad C0301 y finalmente una en la actividad C0302; además, se detectó que existieron inconsistencias en 7 seguimientos, puesto que no coinciden los datos capturados entre la MIR y el POA (C0101, C0102, C0103, C0104, C0201, C0202, C03).
- El programa fue evaluado dentro del PAE 2014 ejercicio fiscal 2013 bajo la metodología Específica del Desempeño; cabe señalar que en ese año, el programa se llamaba Servicio Médico y Cuidado de la Salud.
- De la evaluación Específica del Desempeño se realizaron 12 recomendaciones.
- No se le dio el seguimiento hasta su conclusión a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), pues sólo formalizaron hasta el primer seguimiento, quedando pendiente dos seguimientos más.
- De los 12 ASM se cumplieron 5 de ellos al 100%, quedando pendiente el resto de ser solventados.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de acuerdo con los temas del Programa, estrategia o instituciones:

2.2.1 Fortalezas:

Diseño del Programa presupuestario:

- El Programa Servicio se diseñó para ofrecer servicios de salud, a los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del Estado.
- Pensiones Civiles del Estado genera el 33% de su presupuesto.
- Se dispone de un Sistema de Afiliación y Vigencia de Pensiones Civiles del Estado (SAPCE) que incluye afiliaciones y movimientos de los derechohabientes.

Planeación Estratégica:

- El programa contribuye al Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 al estar alineado al objetivo: Otorgar servicios de salud de calidad a las personas jubiladas, pensionadas y trabajadoras al servicio del Estado; así como a 4 líneas de acción en cada componente.
- Para la definición de indicadores y metas se involucran a los operadores del programa (Dirección Médica y Dirección Administrativa).

Cobertura y Focalización:

- La evolución de la cobertura de la población del 2018 ascendió al 96%.

Operación:

- La operación del programa se sustenta en la Ley Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, el Estatuto Orgánico de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, el Reglamento de Servicios Médicos para los Trabajadores al Servicio del Estado de Chihuahua y en 47 Manuales de Organización y Manuales de Procedimientos.
- Dentro del Portal de PCE se encuentran difundimos los resultados de PbR, además manejan un lenguaje sencillo, claro y directo para los usuarios.
- El resultado de costo efectividad del programa obtuvo un 0.87 ubicándose entre los rangos aceptable y esperado.

Percepción de la Población Atendida:

- Cuentan con un instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida, el cual se basa en el Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS).

En Materia de Resultados:

- El programa fue evaluado en el PAE 2014 bajo la metodología Específica del Desempeño (anteriormente el programa se denominaba Servicio Médico y Cuidado de la Salud).

2.2.2 Oportunidades:

Diseño del Programa presupuestario:

- El programa presenta 3 posibles complementariedades con otros programas presupuestarios, derivado a que las poblaciones objetivo son desiguales pero sus componentes similares.

Cobertura y Focalización:

- Realizar un análisis de perspectiva de género para la determinación de la población objetivo.

2.2.3 Debilidades:

Diseño del Programa presupuestario:

- El problema que busca atender el programa no se encuentra formulado correctamente.
- El árbol de problemas presentado como fuente de información es el árbol de objetivos.
- Las cifras formalizadas sobre la cuantificación de las poblaciones discrepa con lo reflejado en el formato PRBRREP203 Focalización de la población objetivo.
- La lógica horizontal y vertical del programa no se cumplen pues presentan ambigüedades en los resúmenes narrativos y en algunos supuestos.
- Algunos de los indicadores de la MIR no cumplen con las características de tipo y dimensión correspondiente.

Planeación Estratégica:

- No se encuentra clara y sólidamente establecida la contribución al Plan Nacional de Desarrollo pues faltó la alineación a nivel componente.

Cobertura y Focalización:

- No se le dio seguimiento al Programa Operativo Anual en los años 2016 y 2017.

Operación:

- Existen omisiones en los seguimientos al Programa Operativo Anual.
- El costo promedio aumentó 457 pesos en comparación a lo programado.
- Se ejerció un 10% más del presupuesto modificado según el Programa Operativo Anual.
- Existen diferencias en los recursos entre los formatos del POA y el reporte PR96103CCP.
- El programa presenta los siguientes problemas: en algunos casos el personal es deficiente al momento de otorgar el servicio, así como una insuficiente difusión de las acciones preventivas; el crecimiento en el número de medicamentos que se otorgan por

medio de una subrogación; el descontrol en los inventarios de los medicamentos; el cuadro básico de medicamentos es insuficiente; el equipo tecnológico de las áreas de atención y administrativas no se encuentra actualizado y la insuficiencia de recursos financieros para lograr todo lo encomendado.

En Materia de Resultados:

- 15 indicadores de la MIR no cumplieron con la meta planeada, 5 sobrepasaron la meta y 2 no presentaron ningún avance.
- En el POA una meta no presentó ningún avance, el cual justificaron, 5 lograron avance entre el 37% y el 86% y 7 metas sobrepasaron el 100%.
- No se incluyeron 6 metas en el POA en relación a la MIR, , dos correspondientes a la actividad C0103, una a la actividad C0201, otra en la actividad C0202, una más en la actividad C0301 y finalmente una en la actividad C0302.
- Existieron 7 seguimientos con inconsistencias, derivado a que no coinciden los datos capturados entre la MIR y el POA (C0101, C0102, C0103, C0104, C0201, C0202, C03).
- De la evaluación Específica del Desempeño resultaron 12 recomendaciones, de las cuales sólo 5 se cumplieron al 100%.
- No se le dio el seguimiento adecuado a los Aspectos Susceptibles de Mejora, sólo formalizaron el primer seguimiento.

2.2.4 Amenazas:

No se detectaron amenazas

3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El programa Servicio Médico de Pensiones Civiles del Estado 2018 presenta áreas de mejora desde el diseño del mismo, la planeación estratégica, cobertura y focalización, operación y en materia de resultados. Al atender las recomendaciones que emanaron de este documento incidirán en la mejora del programa y en última instancia en el servicio que reciben los beneficiarios del programa, es decir los derechohabientes de PCE.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

1. Definir correctamente el problema que atiende el programa, pues éste no está redactado adecuadamente.
2. Rediseñar el árbol de problemas de acuerdo a lo que establece la Metodología de Marco Lógico.
3. Homologar las cifras que se tienen de manera interna con las del formato PRBRREP203 Focalización de la población objetivo.
4. Modificar la redacción del propósito con un lenguaje claro y ciudadano.
5. Diferenciar la redacción del componente 01 y 02 pues éstos son muy similares, faltando claridad en ambos.
6. Cambiar los componentes 03 y 04, porque éstos no presentan las características correspondientes de este nivel, estableciendo de manera clara cuales son los bienes y servicios a entregar.
7. Modificar la redacción de la actividad C0302 Implementación de los módulos funcionales, ya que no es clara y no presenta un lenguaje ciudadano.
8. El componente 04 presentan una sola actividad, siendo contradictorio a la metodología de marco lógico, puesto que esto supondría que la actividad en sí misma es el componente.
9. Mejorar los supuestos de la actividad C0202, C0301 y del C03; éstos deben corresponder a acontecimientos, condiciones o decisiones externas al programa y que tienen que suceder para que sea posible entregar los componentes.

10. Modificar los medios de verificación de los indicadores; éstos deben de reproducir el cálculo del indicador correspondiente, además, que la dirección electrónica plasmada en 7 indicadores no se localizaron los archivos referidos; en otros 15 indicadores sólo mencionan que son informes mensuales pero no es posible verificarlos en un medio público.
11. Cambiar el indicador del fin por uno que mida la contribución del programa a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución del objetivo estratégico de la dependencia o entidad observado en el mediano y largo plazo.
12. Corregir la fórmula del componente 01, pues le falta multiplicarlo por 100 para que arroje el resultado correcto.
13. Modificar los métodos de cálculo (variación porcentual) de las actividades (C0202, C0301 y C0303) pues no es correcto para éste nivel.
14. Modificar la redacción del indicador C0302 pues éste no utiliza un lenguaje ciudadano.
15. Verificar en los datos de los indicadores la dimensión en el C04 pues presenta características de la dimensión de economía.
16. Alinear el programa de manera clara y sólida al nuevo Plan Nacional de Desarrollo y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
17. Realizar un análisis de perspectiva de género para la determinación de la población objetivo.
18. Realizar íntegramente el seguimiento al Programa Operativo Anual.
19. Verificar que en caso de tener ampliaciones presupuestales, los reportes reflejen las cifras reales.
20. Gestionar ante la Secretaría de Hacienda la homologación de la información financiera en los reportes de la MIR y POA, derivado a que el presupuesto modificado es desigual en el reporte PR96103CCP.
21. Considerar en la planeación del programa los problemas detectados a fin de cumplir con la función del mismo.
22. Incluir en el Programa Operativo Anual las metas faltantes en relación a la Matriz de Indicadores para resultados.
23. Igualar los seguimientos mensuales entre la MIR y POA.
24. Cumplir al 100% los Aspectos Susceptibles de Mejora resultantes de la Evaluación Específica del Desempeño, o en su caso justificar el no cumplimiento.
25. Dar el adecuado seguimiento hasta su conclusión de los Aspectos Susceptibles de Mejora resultantes de la presente evaluación.

4. Datos de la Instancia Técnica Evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Lic. Habid Alejandro Narváez Ibarra

4.2 Cargo: Jefe del Departamento de Evaluación y Evaluación

4.3 Institución a la que pertenece: Secretaría de Hacienda

4.4 Principales colaboradores: Mtro. Francisco Javier Talamantes Carrasco

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: hanarvaez@chihuahua.gob.mx

4.6 Teléfono (con clave lada): 614 433 00 00 Ext. 12472

5. Identificación del (los) Programa(s)

5.1 Nombre del (los) Programa(s) evaluado(s): Programa Servicio Médico de Pensiones Civiles del Estado 2018



5.2 Siglas: N/A						
5.3 Ente público coordinador del (los) Programa(s): Pensiones Civiles del Estado						
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) Programa(s):						
Poder Ejecutivo:	<input type="checkbox"/>	Poder Legislativo:	<input type="checkbox"/>	Poder Judicial:	<input type="checkbox"/>	Ente Autónomo:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) Programa(s):						
Federal:	<input type="checkbox"/>	Estatal:	<input checked="" type="checkbox"/>	Local:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y del (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):						
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Médica de PCE • Dirección Administrativa de PCE • Departamento de Egresos de PCE 						
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:		<ul style="list-style-type: none"> • Dr. Ángel Villaseñor Benavides • C. P. José Francisco Almanza Alarcón • C. P. Renata Robles Serrano. 		Unidad administrativa:		<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Médica de PCE • Dirección Administrativa de PCE • Departamento de Egresos de PCE
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	X	6.1.5 Otro (señalar):	Evaluación Interna
Evaluación realizada por la Unidad Técnica de Evaluación representada por el Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación de la Coordinación de Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua.						
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:						
N/A						
6.3 Costo total de la evaluación: \$						
N/A						
6.4 Fuente de financiamiento:						
N/A						
7. Difusión de la evaluación						
7.1 Difusión en internet del informe final de evaluación:						
http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/ftfiscal/indtfisc/evalint19informes.html						
7.2 Difusión en internet del presente formato:						
http://ihacienda.chihuahua.gob.mx/ftfiscal/cacech/cacech_quince19.html						