

## **PROGRAMA PRESUPUESTARIO**

### **4200200 SERVICIO MÉDICO Y CUIDADO DE LA SALUD**

## **PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA**

### **INFORME FINAL**

Chihuahua., Chih. Enero de 2015

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁG.</b>
<b>1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2.- OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>3.- TEMAS DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>3.1 Características del Programa.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 Planeación Estratégica.....</b>	<b>11</b>
<b>3.3 Análisis de la Población Potencial, Objetivo.....</b>	<b>14</b>
<b>3.4 Operación.....</b>	<b>17</b>
<b>3.5 Resultados: Cumplimiento a las Metas del Programa Operativo Anual basado en Resultados (POAbR).....</b>	<b>28</b>
<b>3.6 Resultados: Cumplimiento a la Matriz de Indicadores.....</b>	<b>30</b>
<b>3.7 Ejercicio de los Recursos.....</b>	<b>32</b>
<b>3.8 Eficiencia y Eficacia.....</b>	<b>40</b>
<b>4.- HALLAZGOS.....</b>	<b>45</b>
<b>5.- RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>6.- CONCLUSIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>7.- DATOS DEL EVALUADOR.....</b>	<b>54</b>
<b>8.- ANEXOS.....</b>	<b>59</b>
<b>I.- Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA)</b>	
<b>II.- Análisis del Cumplimiento a las Metas el Programa Operativo Anual basado en Resultados (POAbR)</b>	

## **1. INTRODUCCIÓN**

En el marco del Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2013 de los Programas Presupuestarios Estatales y de los Recursos Federales del Ramo 33, publicado en el Periódico Oficial del Estado Libre y Soberano del Estado de Chihuahua el miércoles 30 de abril de 2014, se realiza la presente Evaluación Específica de Desempeño al Programa Presupuestario **4200200 Servicio Médico y Cuidado de la Salud** de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.

La evaluación se integra por 8 temas y 37 preguntas que abordan los siguientes temas: 1) Características del programa, 2) Planeación Estratégica, 3) Análisis de la Población Potencial, Objetivo y Beneficiarios del Programa, 4) Operación 5) Resultados: Cumplimiento a las Metas del Programa Operativo Anual basado en Resultados (POAbR), 6 Resultados: Cumplimiento a la Matriz de Indicadores, 7) Ejercicio de los Recursos, y 8) Eficiencia y Eficacia.

El presente informe final, tiene por objeto emitir una serie de recomendaciones derivadas del análisis efectuado y que éstas provean de información que retroalimente el desempeño, la gestión y los resultados del programa presupuestario.

Adicionalmente, el análisis de la evaluación se complementa con los siguientes Anexos: 1) Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA) y Recomendaciones, 2) Análisis del Cumplimiento a las Metas del Programa Operativo Anual basado en Resultados (POAbR), 3) Análisis del Cumplimiento a la Matriz de Indicadores.

Es importante señalar que la revisión oportuna de la ejecución de los programas de gobierno permite determinar si éstos han satisfecho sus objetivos generales y particulares, así como si han contribuido al Propósito y Fin último de la política pública en los cuales se inscriben. De ahí que con los ejercicios de evaluación se obtienen los análisis que retroalimentan el diseño, gestión y orientación a resultados del Programa.

## **2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

### **2.1 Objetivo General**

Evaluar el Resultado de los Programas Presupuestarios, a fin de que las recomendaciones de este análisis puedan proveer información que retroalimente el desempeño, la gestión y los resultados de los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Estatal.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa.
- Reportar los resultados de los Programas Presupuestarios Estatales con base en el análisis realizado a la información solicitada, proporcionada y disponible.
- Identificar las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y emitir las recomendaciones para el programa evaluado.
- Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto de los programas.
- Proponer un programa de mejora continua derivado de las recomendaciones realizadas en un plan de trabajo para la dependencia.

**3.TEMAS**  
**EVALUACIÓN**

### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

#### **3.1.1\* Definición del Programa**

De acuerdo a la evidencia presentada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP013 Matriz de Indicadores para Resultados, el programa cuenta con una definición clara que describe el alcance del mismo:

*“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.”*

### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

#### **3.1.2\* Problema a ser atendido**

De acuerdo a la evidencia presentada en el Formato de la Definición del Programa-Problema, se refiere como el problema a atender: *“Diferimiento en el servicio de atención médica, desabasto de medicamento, tiempos de espera prolongados, mal uso del servicio, etc.”*

### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

#### **3.1.3\*Objetivo General del Programa**

De acuerdo a la evidencia presentada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP013 Matriz de Indicadores para Resultados, el objetivo general del Programa se refiere a:

*“Proporcionar servicio medico de calidad a los derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado impulsando procesos de acreditación y certificación de las unidades médicas y administrativas bajo reconocidos sistemas de calidad nacional e internacional.”*



### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

#### **3.1.4\* Objetivos Específicos del Programa**

De acuerdo a la evidencia encontrada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP013 Matriz de Indicadores para Resultados, los objetivos específicos del Programa serían:

- Otorgar consultas a los derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado.
- Proporcionar medicamentos a los derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado.
- Otorgar servicio de hospitalización a los derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado.

### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

#### **3.1.5\* Principales bienes y servicios derivados del Programa**

De acuerdo a la evidencia encontrada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP013 Matriz de Indicadores para Resultados, los bienes y servicios del Programa serían:

- Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben sus consultas.
- Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben sus medicamentos.
- Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben el Servicio Hospitalario requerido.

### **3.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **3.2.1\* Contribución al Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016, Objetivo, Estrategia y Línea de Acción**

De acuerdo a la evidencia documental presentada con el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP010 Alineaciones de los Programas Presupuestarios a Planes y Programas, el Programa está alineado a:

##### **Plan Estatal de Desarrollo.**

**Eje.-** Desarrollo Humano y Calidad de Vida;

**Objetivo 1:** Brindar atención médica de calidad a los diferentes grupos de edades de la población mediante una serie de programas de salud eficientes y efectivos;

**Estrategia 2:** Diseñar programas de salud que permitan mejorar la salud materna y de las mujeres en las diferentes etapas de su vida;

**Línea de Acción 1:** Implementar un programa específico para la detección oportuna y tratamiento del cáncer cervicouterino y del cáncer de mama en las mujeres.

Cabe señalar que la alineación referida es la que se estableció con prioridad 1 en el reporte presentado, es decir la que más contribuye al Programa.

### **3.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

**3.2.2\* Contribución a algún Programa Sectorial, Objetivo, Estrategia y Línea de Acción, (en caso de contar con uno o según el que corresponda).**

No aplica, ya que no cuenta con un Programa Sectorial por lo tanto no tiene alineación o contribución al mismo.

### **3.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **3.2.3\* Alineación del Programa Presupuestario a nivel de componente y actividad tanto del Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016 y al Programa Sectorial (en caso de contar con uno o según el que corresponda).**

De acuerdo a la evidencia documental presentada con el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP001 Alineación del Programa Presupuestario Componentes y Actividades, el Programa está alineado a nivel componente y actividad:

#### **Plan Estatal de Desarrollo;**

##### **A nivel componente:**

##### **Línea de acción:**

- Fortalecer el Sistema Integral de Calidad (SICalidad) en las Unidades Médicas;
- Promover la donación voluntaria de sangre;
- Desarrollar programas de activación física y revisión médica con la finalidad de reducir y monitorear los problemas de hipertensión arterial y obesidad en las personas adultas mayores;
- Impulsar la realización de una mayor cantidad de estudios de tamiz neonatal en las mujeres embarazadas;
- Impulsar la realización de programas que refuercen la autoestima y la capacidad de auto-determinación de las mujeres que han sido víctima de algún tipo o modalidad de violencia.

Cabe señalar que una alineación fue la misma para los tres componentes que tiene el programa y no esta priorizada.

##### **A nivel actividad:**

##### **Líneas de acción:**

- Fortalecer el Sistema Integral de Calidad (SICalidad) en las Unidades Médicas;
- Implementar un programa específico para la detección oportuna y tratamiento del cáncer cervicouterino y del cáncer de mama en las mujeres;
- Impulsar el Programa de Atención a la Salud del Adulto Mayor, el cual comprende campañas de prevención , orientación alimentaria y médica en diabetes, riesgo cardiovascular, así como la detección de tumores malignos en las mujeres y los hombres;
- Impulsar un programa de atención prenatal en los servicios de salud proporcionados por el Gobierno Estatal. Cabe señalar que una alineación fue la misma para todas las actividades de los componentes y no esta priorizada.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.3 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA**

<b>Cobertura Anual del Programa Cobertura Anual del Programa Control y Evaluación de la Gestión Pública 2012 – 2013</b>					
<b>Año</b>	<b>Población Potencial (PP)</b>	<b>Población Objetivo (PO)</b>	<b>Población Atendida (PA)</b>	<b>Cobertura del programa (PA/PP x100)</b>	<b>Eficiencia de cobertura PA/PO x100)</b>
2012	82,675	82,675	82,675	100	100
2013	82,566	82,566	82,566	100	100

<b>No. Pregunta</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición de la Población (descripción de las características)</b>	<b>Hombres (cantidad y porcentaje)</b>	<b>Mujeres (cantidad y porcentaje)</b>
3.3.1	Población Potencial (Población con Problema)	Todos los derechohabientes	33026 40%	49540 60%
3.3.2	Población Objetivo del Programa	Todos los Derechohabientes afiliados y vigentes	33026 40%	49540 60%
3.3.3	Población Atendida del Programa	Todos los Derechohabientes afiliados y vigentes	33,197 40%	49,369 60%
3.3.4	Número de Beneficiarios 2012	Todos los Derechohabientes afiliados y vigentes	33,897 41%	48,778 51%
3.3.5	Número de Beneficiarios 2013	Todos los Derechohabientes afiliados y vigentes	33,197 40%	49,369 60%

**3.3.6\* ¿El programa cuenta con algún método para cuantificar y determinar la población potencial y objetivo? ¿Cuál?**

De acuerdo al documento descriptivo elaborado por la unidad responsable de la ejecución del programa (fuente de información No. 15) y al formato de Focalización de la Población Objetivo no queda clara la cuantificación y determinación de la población potencial y objetivo, ya que no se establecen criterios específicos para su focalización y determinación.

### **3.3 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA**

**3.3.7\* Para el análisis de la cobertura, ¿la población atendida corresponde a los beneficiarios efectivos, los cuales son aquellos que están siendo atendidos por el programa?**

Según el reporte PRBRREP54 del sistema hacendario referente a las metas del Programa Operativo Anual sí corresponde a los atendidos por el programa.

Padrón de beneficiarios 2013: 82,566

- Hombres: 33,197
- Mujeres: 49,369



### **3.4 OPERACIÓN**

**3.4.1\*¿Se identificó con cuáles programas federales y estatales podría existir complementariedad y/o sinergia? En caso de que la respuesta sea afirmativa, mencionar cuáles son esos programas.**

En la evidencia enviada por la entidad, reportes de los programas presupuestarios en el Sistema Hacendario PbR/SED, y en investigaciones a la Institución, no se localizó complementariedad con programas federales y estatales.

### **3.4 OPERACIÓN**

#### **3.4.2\* ¿Con cuáles programas federales y estatales podría existir duplicidad? Mencionarlos.**

En la evidencia enviada por la entidad, de las fuentes de información punto número 15 y en investigaciones en diferentes programas, no se detectaron programas con los cuales podría existir duplicidad.

### **3.4 OPERACIÓN**

#### **3.4.3 ¿Existen procedimientos estandarizados y adecuados para la selección de beneficiarios?**

De acuerdo a la evidencia presentada, en el documento descriptivo elaborado por la unidad responsable de la ejecución del programa (fuente de información No. 15) se muestran los criterios para la selección de los beneficiarios, sin embargo no están establecidos de manera más clara y amplia mediante un procedimiento estandarizado.

### **3.4 OPERACIÓN**

#### **3.4.4 ¿El programa cuenta con sus ROP establecidas formalmente?**

**Respuesta:** No

Con base en la evidencia enviada por la entidad se documenta que no se encontró en las fuentes de información el punto número 16, así como en entrevistas con los responsables del programa, manifestando que el programa no cuenta con Reglas de Operación.

### **3.4 OPERACIÓN**

#### **3.4.5 ¿La selección de beneficiarios cumple con los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en la normatividad aplicable?**

Al no cumplirse lo establecido en la pregunta 3.4.4 no se cuenta con normatividad, lineamientos o un manual de procedimientos que sirva como referencia para determinar y detectar cuáles son los criterios de elegibilidad y cuáles son los requisitos que se establecieron, sin embargo con base en el documento descriptivo (fuente de información No. 15) elaborado por la unidad responsable de la ejecución del programa se refiere de manera general un criterio de elegibilidad y requisitos para la selección de beneficiarios del programa.

### **3.4 OPERACIÓN**

**3.4.6\* En caso de que el programa cuente con un padrón de beneficiarios, ¿existen mecanismos de actualización y depuración del padrón? ¿Cuáles son?**

Sí. En el documento descriptivo (fuente de información No. 15, inciso c) que se presenta por parte de la unidad responsable del mismo se refiere que, el padrón se actualiza y depura durante todo el año mediante el “Programa de Actualización de Datos Personales” en el cual como su nombre lo indica, los afiliados actualizan su información personal, dándose de baja del padrón a los que no lo hacen o los que ya no son susceptibles de recibir las prestaciones como por ejemplo las esposas divorciadas. Respecto de jubilados y pensionados, en Marzo y Septiembre a través del “Programa de Actualización de Derechos” ellos comprueban que siguen siendo beneficiarios de las prestaciones que otorga la institución.

### **3.4 OPERACIÓN**

#### **3.4.7 ¿La formulación del programa se encuentra correctamente expresada en sus ROP o normatividad correspondiente?**

No aplica, el programa carece de Reglas de Operación o normatividad aplicable de acuerdo a la información presentada por parte del coordinador de la evaluación de la dependencia y/o entidad, por lo tanto no se tiene la evidencia para verificar si la formulación del programa está reflejada en sus lineamientos normativos.

Sin embargo, de acuerdo a la evidencia presentada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED Matriz de Indicadores de Resultados, se refiere la formulación del programa.

### **3.4 OPERACIÓN**

#### **3.4.8 ¿Existe congruencia entre las ROP o normatividad aplicable del programa respecto a los componentes y las actividades que produce en la actualidad?**

No aplica, al no cumplirse lo establecido en la pregunta 3.4.7 no se cuenta con ROP, lineamientos o un manual de procedimientos que sirva como referencia para determinar la congruencia con los productos y/o bienes y actividades que el programa realiza.



### **3.4 OPERACIÓN**

#### **3.4.9 ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda de la población atendida y las características socioeconómicas de los solicitantes?**

En base al contenido del documento descriptivo (fuente de información No. 15), se solicitó se refiriera la descripción de la población atendida, donde se establece aquella como todos los afiliados al servicio médico de la entidad sin distinción de sexo, edad, estatus socioeconómico, sin embargo no se tiene evidencia por parte de la entidad de un sistema de información que proporcione dicha información.

**3.4.10\* Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo ¿cuentan con al menos tres de las siguientes características? ¿Cuáles?**

En el documento descriptivo (fuente de información No. 15) que se presenta por parte de la unidad responsable del mismo se refiere que:

- 1) Contienen las características de la población objetivo

Con base en la documentación enviada por la entidad el programa no contiene las características de la población objetivo.

- 2) Existen formatos definidos

En la evidencia enviada por la entidad se documenta que sí existen formatos para recibir y dar trámite a las solicitudes.

- 3) Están disponibles para la población objetivo y son de conocimiento público

En la documentación enviada por la entidad consta que sí está disponible para la población objetivo y son de conocimiento público. Se encuentran disponibles en los propios centros de trabajo y a través de la página de internet de PCE: [www.pce.chihuahua.gob.mx](http://www.pce.chihuahua.gob.mx)

- 4) ¿Están apegados al documento normativo del programa?

No se tiene evidencia de que exista un documento normativo que contenga dichos elementos.

**3.4.11\* Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos ¿tienen al menos dos de las siguientes características? ¿Cuáles?**

- 1) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existen ambigüedad.**
- 2) Están estandarizados, es decir, son utilizados por la instancia ejecutora.**
- 3) Están difundidas, disponibles y publicadas.**

¿Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existen ambigüedad?

En la documentación enviada por la entidad a evaluar se evidencia que el programa sí incluye los criterios de elegibilidad y no existe ambigüedad en el mismo.

La selección se hace desde los centros de trabajo que tienen convenio con PCE, pues es el patrón el que determina el ingreso del trabajador a su dependencia. La actualización y depuración de beneficiarios se da mediante los “programas de actualización de datos” que de manera permanente implementa la institución, dándose de baja a los que ya no son susceptibles de recibir los beneficios del programa, por ejemplo los hijos mayores de 18 años que dejan de estudiar o los que la institución detecta mediante el cruce de información con el Registro Civil, procedimiento mediante el cual se detecta a los menores que han contraído matrimonio, esposas divorciadas, titulares de las pensiones ya fallecidos, entre otros.

¿Están estandarizados, es decir, son utilizados por la instancia ejecutora?

En la documentación enviada por la entidad a evaluar se evidencia que si está estandarizado el programa y sí es utilizado por la entidad.

¿Están difundidas, disponibles y publicadas?

Con base en la documentación enviada por la entidad, manifiesta estar difundido, disponible y publicado en la página de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua: [www.pce.chihuahua.gob.mx](http://www.pce.chihuahua.gob.mx)

Sin embargo, no se cuentan con lineamientos o un manual de procedimientos que sirva como referencia para determinar la selección de beneficiarios y/o proyectos del programa.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.5 RESULTADOS: CUMPLIMIENTO A LAS METAS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL BASADO EN RESULTADOS (POAbR)**

Referencia	Resumen Narrativo	Unidad de Medida	Meta		Período de Informe	Avance de la Meta	
			Programada	Lograda		Trimestre	Acumulada
1	Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben sus	CONSULTAS	412,830	987,813	ENE-DIC	239.28%	239%
1.1	Los derechohabientes reciben las consultas requeridas con médico general o con	CONSULTAS	839,688	987,813	ENE-DIC	117.64%	117%
1.2	Los derechohabientes reciben el servicio medico mediante el Sistema de Médico de Familia.	CONSULTAS	6	452,396	ENE-DIC	7,539,933.33%	7,539,933%
		MUJERES ATENDIDAS	12,556	12,177	ENE-DIC	96.98%	96%
1.3	El derechohabiente cuenta con medios de identificación para el uso de los servicios que	ACTUALIZACION DE REGISTROS	82,566	81,961	ENE-DIC	99.27%	99%
2	Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben	MEDICINAS Y SERVICIOS MEDICOS	6,048,827	8,431,786	ENE-DIC	139.40%	139%
2.1	Creando licitaciones oportunas y formalizando contratos con	CONTRATOS CONVENIOS Y ACUERDOS	99	60	ENE-DIC	60.61%	60%

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

2.2	Manteniendo el stock requerido para la demanda de medicamentos.	INVENTARIOS	12	12	ENE-DIC	100.00%	100%
3	Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben el Servicio	PACIENTES	100	10,580	ENE-DIC	10,580.00%	10,580%
3.1	Que se planifiquen los internamientos para garantizar el servicio	PACIENTES	10,800	10,580	ENE-DIC	97.96%	97%
3.2	Planificar las incidencias de los médicos para garantizar su	INCIDENCIA	200	360	ENE-DIC	180.00%	180%

De acuerdo al Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP054 *Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual al cierre del ejercicio 2013*, se determina que de 11 metas planteadas, solamente 3 no cumplieron con lo programado, sin embargo no se tiene evidencia física-documental de la justificación de incumplimiento de dichas metas y del cumplimiento de las 8 metas restantes. Cabe mencionar que en la actividad 1.2 *Los derechohabientes reciben el servicio médico mediante el Sistema de Médico de Familia* en el avance de su meta refleja una desproporción alta en cuanto a lo programado con lo logrado, asimismo en el componente 3 *Los derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben el Servicio Hospitalario requerido* refleja la misma desproporción en cuanto a lo programado con lo logrado, por lo anterior se puede considerar que en base al resultado de los avances la definición de metas no fue la adecuada.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.6 RESULTADOS: CUMPLIMIENTO A LA MATRIZ DE INDICADORES**

Este tema tiene como fin identificar para cada programa los indicadores asignados para saber cuál es el grado de avance reportado al momento de la evaluación, tomando como referencia la línea base determinada y comparándolo con la meta establecida.

Nivel	Nombre del Indicador	Descripción Del Indicador	Fórmula	Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valor Inicial	Valor Programado	Línea Base	Meta	Valor logrado	Resultados de la Meta	
											Trimestre	Acumulado
1	Porcentaje de Consultas otorgadas contra las solicitadas	Calcular el porcentaje de consultas que se otorgan a los derechohabientes contra las que se solicitan para identificar que la demanda se cubra totalmente	NUMCONS ULOTORG/ NUMC ONSULSO LIC*100	Número de consultas otorgadas / Número de consultas solicitadas	Porcentual	912,708.00	911,739.00	99.10	99.89	1,035,546.00	90.91	90.91
2	Número de consultas por derechohabiente en el Sistema Médico de Familia	Identificación del número de consultas por derechohabiente en el área de médico de familia, para medir la eficiencia, el cual busca hacer más eficaz la atención médica	TOTCONS ULPORN MDHSE M	Suma de consultas por número de derechohabiente en un lapso de 1 año	Valor Absoluto	8.00	6.00	8.00	6.00	1.00	1.00	1.00

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO**  
**EJERCICIO FISCAL 2013**

---

De acuerdo al Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP051 *Seguimiento de Metas de Indicadores presentados al Honorable Congreso del Estado al cierre del ejercicio 2013*, se especifica que, en el seguimiento del indicador de la actividad 1.1 *Los derechohabientes reciben las consultas con médico general o con médico especialista* no se logró cumplir con lo programado, cabe señalar que no se tuvo evidencia física-documental de la justificación de incumplimiento del mismo y del otro indicador presentado al Honorable Congreso del Estado, además no se dio el cabal y pertinente seguimiento a los demás indicadores de la MIR (11).

### **3.7 EJERCICIO DE LOS RECURSOS**

#### **3.7.1 ¿Existe evidencia y una metodología establecida que demuestre que el programa contribuye al bienestar de la población?**

Sí. Existe evidencia de que el programa contribuye al bienestar de la población, derivado que contribuye a la salud y a la calidad de vida, la misma definición del programa establece: *“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”*, y además el objetivo general del programa establece: *“Proporcionar servicio medico de calidad a los derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado impulsando procesos de acreditación y certificación de las unidades médicas y administrativas bajo reconocidos sistemas de calidad nacional e internacional”*, con lo que se logra beneficiar a la población de forma directa (aquellos que son atendidos por el programa).



**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.7.2 ¿Se justifica y se cuenta con evidencia que el recurso financiero ejercido en el programa es adecuado conforme al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos?**

Referencia	Nombre del Indicador	Variables	Período de Informe	Valor Programado	Valor Logrado	Presupuesto Autorizado <sup>1</sup>	Comentario
ACTIVIDAD Los derechohabientes reciben las consultas requeridas con médico general o con médico especialista.	Porcentaje de consultas otorgadas contra las solicitadas	NUMCON SULOTOR G - Número de consultas otorgadas	CIERR E ANUAL	911,739.00	1,035,546.0	\$153,287,196	Se justifica el presupuesto autorizado debido a que se lograron los valores programados, sin embargo, la eficiencia programada fue del 99.89 en comparación con la lograda que fue del 90.90.
		NUMCON SULSOLIC - Número de consultas solicitadas		912,708.00	1,139,100.00		
ACTIVIDAD Los derechohabientes reciben el servicio médico mediante el Sistema de Médico de Familia.	Los derechohabientes reciben el servicio médico mediante el Sistema de Médico de Familia.	OTCONS ULPORN MDHSEM - Suma de consultas por número de derechoha biente en un 8.00 lapso de 1 año		6.00	1.00	\$132,353,258	El indicador no se cumplió por lo cual no se justifica el presupuesto autorizado, sin embargo se supone que la meta no se cumplió porque el derecho habiente no acudió al sistema de

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO**  
**EJERCICIO FISCAL 2013**

---

							médico familiar o no se enfermó, sin embargo la institución no envió la justificación del incumplimiento de la meta.
--	--	--	--	--	--	--	--

**3.7.3 ¿Existe evidencia de que el programa impacta positivamente en la población en función de los resultados obtenidos tomando como referencia el presupuesto asignado?**

Tomando como referencia que la población objetivo de este programa son aquellos derechohabientes afiliados y vigentes al servicio médico que presta la entidad, y que el presupuesto autorizado fue inferior al ejercido, y considerando que el programa se orienta a proporcionar servicio médico de calidad a los derechohabientes. Se concluye que el programa **Sí** impacta positivamente en la población ya que busca contribuir al desarrollo humano y calidad de vida mediante servicios médicos eficientes con calidez. Es importante recalcar que el presupuesto ejercido fue superior al que se autorizó. De los resultados relevantes, se cumplieron con 8 metas de las 11 establecidas del programa, sin embargo no se tiene la evidencia física documental del seguimiento de los indicadores presentados al Honorable Congreso del Estado.

**3.7.4 ¿Se cuentan con indicadores para medir el desempeño de los recursos económicos ejercidos en el programa?**

No, con base en el reporte del Sistema hacendario “Ficha Técnica del Indicador” no se alude ningún indicador que refiera el desempeño de los recursos ejercidos en el programa.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

---

**3.7.5\* ¿El aumento o disminución del presupuesto que ha tenido el programa es con base a la evolución de su cobertura (población atendida)? Mencionar evolución (en cantidad)**

El programa muestra una disminución en su presupuesto (autorizado) del año 2013 con respecto al año 2012 y, una disminución en su población atendida en el ejercicio del año 2013 con respecto al ejercicio del año 2012, por lo tanto el comportamiento del presupuesto se ve relacionado con la evolución de la cobertura del programa.

<b>Año</b>	<b>Total Autorizado</b>	<b>Disminución</b>
<b>2012</b>	\$1,282,750,221	\$43,313,178
<b>2013</b>	\$1,239,437,043	
	<b>Población atendida</b>	<b>Disminución</b>
<b>2012</b>	82,675	109
<b>2013</b>	82,566	

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.7.6\* El programa identifica los gastos en los que incurre para generar los componentes y actividades que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:**

- 1) Gastos en operación: Considere capítulo 1000 (servicios personales)**
- 2) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios de la población objetivo. Considere recursos de los capítulos 2000 y 3000 (materiales y suministros; servicios generales)**
- 3) Gastos en Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas: Considere los conceptos específicos 4200, 4300 y 4400.**

Concepto	Total	Estatal	Federal	Municipal	Otros (Explique)
<b>Fuente de Financiamiento</b>					
<b>Presupuesto Original 2012</b>					
1000Servicios Personales	251,014,708.60				
2000 Materiales y Suministros	712,716,049.19				
3000 Servicios Generales	295,106,889.44				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					
<b>Presupuesto Original 2013</b>					
1000Servicios Personales	248,207,128				
2000 Materiales y Suministros	773,412,846				
3000 Servicios Generales	338,820,798				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					
<b>Presupuesto Modificado 2012</b>					
1000Servicios Personales	251,014,708.60				
2000 Materiales y Suministros	652,716,049.19				
3000 Servicios Generales	272,444,,969.91				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					
<b>Presupuesto Modificado 2013</b>					
1000Servicios Personales	247,016,540				
2000 Materiales y Suministros	816,104,074				
3000 Servicios Generales	316,068,488				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

Concepto	Total	Estatal	Federal	Municipal	Otros (Explique)
<b>Presupuesto Ejercido 2012</b>					
1000 Servicios Personales	228,485,923				
2000 Materiales y Suministros	708,735,790				
3000 Servicios Generales	278,486,086				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					
<b>Presupuesto Ejercido 2013</b>					
1000 Servicios Personales	240,507,470				
2000 Materiales y Suministros	898,537,860				
3000 Servicios Generales	304,012,127				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					

Con base en la documentación presentada, el programa sí identifica los gastos realizados en el 2013 para generar los componentes y actividades que ofrece de la siguiente manera:

- Gastos en operación: \$ 240,507,470 (servicios personales)
- Gastos en mantenimiento: \$ 1,202,549,987 (materiales y suministros; servicios generales)
- Gastos en Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas: No se refirió ningún gasto en este capítulo por parte de la dependencia.

De acuerdo a la información presentada con base en reporte de la fuente de información No. 19 (inciso c), se especifica que el gasto que se ejercio en 2013 para generar los bienes y/o servicios que ofrece el programa fue 18.7% superior con respecto al ejercido en el 2012.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.8 EFICIENCIA Y EFICACIA**

<b>3.8.1 ¿A cuánto asciende el costo promedio de operación del programa?</b>	Costo promedio de operación del programa público. CPOP	<b>V1.</b> Gasto de inversión del año que se está evaluando en la operación del total de programas públicos adscritos a la dependencia. GIOTPD  <b>V2.</b> Total de programas públicos operados por la dependencia. TPOD	<b>V1.</b> Cuenta Pública correspondiente del año que se está evaluando.  <b>V2.</b> Estructura programática	CPOP= GIOTPD /TPOD	Ex. Post. Cuantitativo
--	--	--	--	-----------------------	---------------------------

<b>Programa</b>	<b>Total de egresos</b>
4200200	\$1,461,198,077
4100100	\$2,795,703,479

Gasto Total	\$4,256,901,556.00
Programas	2

Costo promedio de operación del programa	\$ 2,128,450,778.00
--	---------------------



**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

<b>3.8.2 ¿Cuál es el costo promedio de los productos entregados por el programa?</b>	Costo promedio de los productos entregados por el programa público. CPPEP	<p><b>V1.</b> Gasto de inversión del año que se está evaluando en la producción de bienes y/o servicios entregados a través del programa público. GIPSEP</p> <p><b>V2.</b> Total de productos entregados a los beneficiarios por el programa público. TPEBP</p>	<p><b>V1.</b> Cuenta Pública correspondiente al año que se está evaluando.</p> <p><b>V2.</b> La Matriz de Marco Lógico</p>	CPPEP= GIPSEP/ TPEBP	Ex. Post. Cuantitativo
--	---	---	--	-------------------------	---------------------------

Presupuesto Ejercido por el Programa	\$1,461,198,077
Total de Componentes	3

Costo promedio de los productos entregados	\$ 487,066,025.67
--	-------------------

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

<b>3.8.3 ¿Cuál es el costo promedio por beneficiario atendido por programa?</b>	Costo promedio por beneficiario atendido por el programa público. CPBAP	<b>V1.</b> Gasto total de inversión del año que se está evaluando en la operación del programa público de la dependencia. GTIP <b>V2.</b> Beneficiarios atendidos en el año por el programa. TBP	<b>V1.</b> Cuenta Pública del año que se está evaluando. <b>V2.</b> Registro y reporte de meta de atención alcanzada. Portal de transparencia de la dependencia	CPBAP=GTIP/ TBP	Ex. Post. Cuantitativo
---	---	---	--	-----------------	------------------------

Gasto Total de inversión=	\$ 1,461,198,077.00
Beneficiarios atendidos en el año= 2013	82,675

Costo promedio por beneficiario atendido	\$17,674.00
--	-------------

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

<p><b>¿3.8.4Cuál es el costo promedio por beneficiario atendido por la dependencia?</b></p>	<p>Costo promedio por beneficiario atendido por la dependencia. CPBAD</p>	<p><b>V1.</b> Gasto total ejercido por parte de la dependencia GTED  <b>V2.</b> Beneficiarios atendidos en el año por parte de la dependencia. TBD</p>	<p><b>V1.</b> Cuenta Pública del año que se está evaluando.  <b>V2.</b> Registro y reporte de metas de atención. Portal de transparencia de la dependencia</p>	<p>CPBAD= GTED/TBD</p>	<p>Ex. Post. Cuantitativo</p>
---	---	--	--	----------------------------	-----------------------------------

**NO SE PUEDE DETERMINAR**

Ya que no se solicitó el total de beneficiarios atendidos por la dependencia.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

<b>3.8.5 ¿Qué porcentaje del presupuesto aprobado en 2013 se ejerció en el programa?</b>	Porcentaje del presupuesto aprobado que se ejerció en el programa. PP AP	<b>V1.</b> Gasto Total ejercido del POAbR. GTEPOA  <b>V2.</b> Presupuesto aprobado en el POAbR. PAPOA	<b>V1.</b> Cuenta Pública <b>V2.</b> Presupuesto Aprobado en el POAbR asociado al Fondo (como referencia, clasificación por objeto del gasto)	$\frac{PPAP}{GTEP\ OA/PAPOA} * 100$	
--	--	---	--	-------------------------------------	--

Presupuesto Ejercido=	\$1,461,198,077
Presupuesto Aprobado=	\$ 1,239,437,043
Porcentaje de ejercicio	117.89

## **4. HALLAZGOS**

### **Tema 3.1 Características del programa**

- El programa no cuenta con un documento que contenga el análisis y diagnóstico que defina e identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver.
- Con respecto a la Matriz del Marco Lógico se detectó que los resúmenes narrativos del Fin y los componentes no son los adecuados debido a que su sintaxis no corresponde de acuerdo a lo establecido para su elaboración, en el caso de los supuestos en todos los niveles de la matriz no están bien planteados, ya que deben representar un riesgo externo, los supuestos unen los diferentes niveles del Resumen Narrativo, complementando así lógica vertical de la MIR.

### **Tema 3.2 Planeación estratégica**

- Se detectó que la alineación a nivel programa con el Plan Estatal de Desarrollo no tiene sentido con base en los objetivos planteados en el programa, asimismo la alineación a nivel componente/actividad con el Plan Estatal de Desarrollo refiere la misma alineación y no esta priorizada.

### **Tema 3.3 Análisis de la población potencial, objetivo y beneficiarios del programa**

- Con base en la información presentada, no queda claro como determinan y cuantifican la población potencial y objetivo definida para el programa, ya que no se establecen criterios específicos para su focalización y determinación.

### **Tema 3.4 Operación**

- El programa no cuenta con Reglas de Operación establecidas formalmente donde se definan los criterios y requisitos para la selección de sus beneficiarios, mecanismos de actualización y depuración de los mismos. Asimismo, no se tiene la evidencia de lineamientos normativos donde se refleje la formulación del programa.

## INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

---

- No se tiene evidencia de un sistema o una base de datos que permita conocer la demanda y las características económicas de la población atendida.
- De acuerdo a la evidencia presentada, el programa carece de mecanismos documentados formalmente para los procedimientos de recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.

### **Tema 3.5 Resultados: Cumplimiento a las metas del programa operativo anual basado en resultados (POAbR)**

- No se cuenta con evidencia documental del portal de internet donde se encuentra publicado el cumplimiento de las metas del Programa Operativo Anual.
- Con base en el seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual de 11 metas planteadas, solamente 3 no cumplieron con lo programado, sin embargo no se tiene evidencia física-documental de la justificación de incumplimiento de dichas metas y del cumplimiento de las 8 metas restantes.

### **Tema 3.6 Resultados: Cumplimiento a la matriz de indicadores**

- De los dos indicadores que se presentaron al Honorable Congreso del Estado se detectó que son a nivel de “Actividad”, incumpliendo con la primera viñeta del número 23 del apartado de los “Lineamientos Generales de Programación para el Ejercicio 2013” y de los “Lineamientos para el Proceso de Programas Operativos Anuales y Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto 2013”.
- No se encontró evidencia documental del portal de internet donde se encuentra publicado el cumplimiento de las metas de los indicadores.
- No se encontró evidencia del cabal seguimiento de todos los indicadores de la MIR.
- En cuanto a la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), en las fichas técnicas de los indicadores se detectó que algunas dimensiones de los mismos no corresponden con las dimensiones recomendadas, asimismo el nombre del indicador del componente 1 no está claro con respecto a su descripción y la fórmula planteada y en el indicador de la actividad 2.2 la descripción de la fórmula no está clara y no tiene relación con respecto a su nombre y descripción.

### **Tema 3.7 Ejercicio de los recursos**

- El presupuesto ejercido en 2013 fue de 1,461,198,077 pesos, cantidad mayor al presupuesto original en 221,761,034 pesos, lo que representó un incremento del 17.9% de su presupuesto. Igualmente se observa un incremento del presupuesto ejercido 2013 respecto al 2012, lo que representó un aumento del 19.2%.
- Los reportes del presupuesto autorizado, modificado y ejercido del ejercicio fiscal 2012 y 2013 entregados como evidencia por parte de la entidad, no coincide con la información proporcionada con la Dirección de Egresos de la Secretaría de Hacienda.
- No se cuentan con indicadores para medir el desempeño de los recursos económicos ejercidos en el programa.

### **Tema 3.8 Eficiencia y Eficacia**

- Con base en la fuente de información No. 19, en 2013 el presupuesto autorizado ascendió a 1,239,437,043 pesos el cual fue menor al presupuesto ejercido, por lo que se determina que hubo un sobre ejercicio de un 17.9% del presupuesto asignado, cabe señalar que se cumplieron con la mayoría de las metas establecidas para el programa, con base en lo referido en el reporte del Sistema Hacendario PBR/SED, cumpliéndose con el 72.7% de lo programado en las mismas.

## **5. RECOMENDACIONES**

### **Tema 3.1 Características del programa**

- Elaborar un documento que contenga el análisis y diagnóstico del problema que se pretende resolver por el programa o elaborar un árbol de problemas y análisis de involucrados.
- Adecuar los resúmenes narrativos del Fin, Propósito y Componentes en base a la sintaxis recomendada para la elaboración de la Matriz del Marco Lógico.
- Revisar los supuestos para cada uno de los niveles de la MML, y que estos sean factores “externos”, es decir que el hecho de que se cumpla o no el supuesto, no dependa de la Entidad.

### **Tema 3.2 Planeación estratégica**

- Analizar y replantear la alineación a nivel programa y componente-actividad con el Plan Estatal de Desarrollo, que resulte coherente con base en los objetivos planteados en el programa y priorizar la misma.

### **Tema 3.3 Análisis de la población potencial, objetivo y beneficiarios del programa**

- Establecer con mayor claridad, los criterios para la focalización en la determinación de la población a atender por el programa.

### **Tema 3.4 Operación**

- Elaborar Reglas de Operación o lineamientos normativos que establezcan los procedimientos para operar y administrar el Programa, donde se determine la congruencia con los productos y actividades que realiza el programa.
- Elaborar y establecer una metodología para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios, con el propósito de conocer si la operación y ejecución del programa esta siendo la adecuada.



**Tema 3.5 Resultados: Cumplimiento a las metas del programa operativo anual basado en resultados (POAbR)**

- Asegurar que se publiquen en el portal oficial de internet del Ente Público la evidencia del cumplimiento de las metas, con el fin de transparentar y rendir cuentas de las acciones y logros realizados por el programa.
- Contar con la evidencia física-documental del cumplimiento de las metas del POA.
- Referir en los reportes del Sistema Hacendario Pbr/SED la justificación de los avances de las metas del programa.

**Tema 3.6 Resultados: Cumplimiento a la matriz de indicadores**

- Dar seguimiento puntual a las metas de todos los indicadores de la MIR, ya que sólo se da el pertinente seguimiento a los indicadores presentados al Honorable Congreso del Estado.
- Asegurar que en la página o portal oficial de internet del Ente Público, realmente existan los medios de verificación definidos para este programa presupuestario. Es conveniente indicar la dirección de la página web en donde se tenga acceso para verificar la información del indicador.
- Revisar los indicadores establecidos para el componente 1 y la actividad 2.2, para detectar si en realidad los resultados que generan los indicadores proporcionan información útil y relevante y las dimensiones recomendadas para cada nivel de la matriz
- Contar con la evidencia física-documental del cumplimiento de las metas de los indicadores de la MIR.

**Tema 3.7 Ejercicio de los recursos**

- Implementar acciones que permitan la recolección, resguardo y difusión de la evidencia del cumplimiento total o parcial de las metas establecidas, con el fin de tener la documentación suficiente y disponible en caso de auditoría.
- Establecer indicadores del desempeño de los recursos económicos que son asignados a cada una de las actividades que se plasmaron en la MIR, con el propósito de tener información del desempeño del ejercicio de los recursos.
- Informar sobre los egresos generados por la entidad mensualmente, mediante una póliza contable a la Secretaría de Hacienda para lograr una armonización contable entre la información generada por la entidad y la Secretaría de Hacienda.

**Tema 3.8 Eficiencia y Eficacia**

- Propiciar la definición de metas con base en ejercicios anteriores, para poder concretar un presupuesto de acuerdo a lo realizado y a la suficiencia presupuestal disponible.

## **6. CONCLUSIONES**

### **Tema 3.1 Características del programa**

- El programa “4200200 Servicio Médico y Cuidado de la Salud” cumple parcialmente con la Metodología del Marco Lógico establecida por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, ya que se sugiere replantear el resumen narrativo con mayor claridad y precisión del Fin, el Propósito, los componentes y los supuestos. Asimismo, el programa carece de un diagnóstico integral que especifique la problemática que atiende el programa, así como sus objetivos específicos.

### **Tema 3.2 Planeación estratégica**

- El programa está alineado a un objetivo del Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016 (PED) en el tema de Salud, el cual refiere “*Brindar atención médica de calidad a los diferentes grupos de edades de la población mediante una serie de programas de salud eficientes y efectivos*”, sin embargo es conveniente analizar y replantear dicha alineación, así como a nivel componentes y actividades, con el fin de que exista coherencia con base en los objetivos planteados en el programa.

### **Tema 3.3 Análisis de la población potencial, objetivo y beneficiarios del programa**

- Se considera que el programa cuenta con los insumos necesarios (bases de datos estadísticas, sistemas automatizados de administración) para realizar una adecuada determinación y focalización de la población potencial, población objetivo, población atendida, así como sus características. Dado que el propósito del programa es *Proporcionar servicio médico de calidad a los derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado*, el determinar estas poblaciones específicamente para el programa, es importante para poder evaluar en qué magnitud contribuye el programa a cumplir el objetivo.

### **Tema 3.4 Operación**

- Resulta necesario que se cuente con documentos formalmente establecidos, divulgados y del dominio de aquellas personas que están vinculadas con la operación del programa, lo anterior puede formalizarse en las Reglas de Operación.

# INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO

## EJERCICIO FISCAL 2013

---

- El conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios es muy importante ya que permite conocer el funcionamiento del Programa en su ejecución y con ello, detectar las áreas que requieren mejorar el servicio y dar un uso más oportuno a los recursos operados por el Programa, por ello es importante establecer una metodología para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios.

### **Tema 3.5 Resultados: Cumplimiento a las metas del programa operativo anual basado en resultados (POAbR)**

- Para el cumplimiento de las metas del programa establecidas en el POA, se presentó información del seguimiento, el cual reflejó que la mayoría de los objetivos presentaron metas alcanzadas, sin embargo, es importante considerar un ejercicio más exhaustivo para la determinación de metas, a través de proyecciones con base en datos históricos y de acuerdo a los recursos disponibles o autorizados.

### **Tema 3.6 Resultados: Cumplimiento a la matriz de indicadores**

- En cuanto al seguimiento de los indicadores, se presentó información de cumplimiento a nivel de actividad, sin embargo es importante darle el pertinente seguimiento al comportamiento de los indicadores del Fin y el Propósito del programa, para que permita evaluar el resultado de los mismos para determinar si el programa está contribuyendo de manera eficaz y eficiente con los objetivos planteados.
- Asimismo, hace falta un proceso establecido al interior de la dependencia que determine las acciones y responsables, para que se dé el cabal seguimiento al cumplimiento de todos los indicadores de la MIR.

### **Tema 3.7 Ejercicio de los recursos**

- Es importante que se plasmen las justificaciones del cumplimiento o incumplimiento de las metas que se establecieron, lo cual ayudaría a visualizar si el ejercicio de los recursos es el adecuado en cuanto al avance en las metas y si el programa está cumpliendo con el propósito del mismo.

- Para poder determinar que los recursos ejercidos en el programa son los adecuados conforme al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos, es importante lograr una armonización contable entre la información generada por el ente público y la Secretaría de Hacienda.
- Además es importante señalar que una buena planeación del presupuesto conforme a las metas establecidas llevaría a un adecuado ejercicio de los recursos con base en lo establecido.

### **Tema 3.8 Eficiencia y Eficacia**

- Para medir la eficiencia y eficacia del programa es muy importante contar con una base de datos confiable de las personas que realmente están siendo atendidas por el programa, o con un padrón de beneficiarios de los ejercicios anteriores. Asimismo en la definición y establecimiento de metas deberá retroalimentarse de acuerdo a la experiencia del proceso presupuestario de los ejercicios anteriores, con el propósito de que permita ser más eficientes en el ejercicio de los recursos y coadyuve a una mejor toma de decisiones.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**7. DATOS DEL EVALUADOR**

<b>1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
1.1 Nombre de la evaluación: <b>Evaluación Específica del Desempeño</b>	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): <b>30 de abril de 2014</b>	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): <b>30 de enero de 2015</b>	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: <b>LAE. Neyra Terrazas Jiménez</b>	Unidad administrativa: <b>Departamento de Egresos</b>
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar el Resultado de los Programas Presupuestarios, a fin de que las recomendaciones de este análisis puedan proveer información que retroalimente el desempeño, la gestión y los resultados de los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Estatal.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa.</li> <li>• Reportar los resultados de los Programas Presupuestarios Estatales con base en el análisis realizado a la información solicitada, proporcionada y disponible.</li> <li>• Identificar las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y emitir las recomendaciones para el programa evaluado.</li> <li>• Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto de los programas.</li> <li>• Proponer un programa de mejora continua derivado de las recomendaciones realizadas en un plan de trabajo para la dependencia o entidad.</li> </ul>	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Se realiza a través de un trabajo de gabinete y se elabora a partir de la información (evidencias documentales) que proporcionó el servidor público designado por la Entidad como responsable de coordinar los trabajos que se deriven de este proceso de evaluación. Asimismo, se tuvo comunicación con el responsable de coordinar los trabajos de evaluación de la Entidad para revisar la documentación existente; plantear y aclarar dudas. Cada respuesta está fundamentada con evidencia documental y análisis de la misma, que sustenta y justifica los principales argumentos de cada una de las preguntas y temas analizados. Por tanto, en cada respuesta se	

# INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

justificó por que se respondió de una u otra manera.
Instrumentos de recolección de información:
Cuestionarios__ Entrevistas __ Formatos __ <b>Otros_x</b> Especifique: Fuentes de información solicitadas al responsable de coordinar los trabajos de evaluación de la Entidad, así como medios de comunicación vía correo electrónico y por teléfono.
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: *Se analizó la información documental que se proporcionó por el responsable de coordinar los trabajos de evaluación de la Entidad. * Se utilizaron los criterios establecidos en los Términos de Referencia de la evaluación. * Se realizaron contactos por vía correo electrónico y teléfono con el responsable de coordinar los trabajos de evaluación de la Entidad; revisar la documentación existente; plantear y aclarar dudas.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

- Con respecto a la Matriz del Marco Lógico se detectó que los resúmenes narrativos del Fin y los componentes no son los adecuados debido a que su sintaxis no corresponde de acuerdo a lo establecido para su elaboración, en el caso de los supuestos en todos los niveles de la matriz no están bien planteados, ya que deben representar un riesgo externo, los supuestos unen los diferentes niveles del Resumen Narrativo, complementando así lógica vertical de la MIR.
- Se detectó que la alineación a nivel programa con el Plan Estatal de Desarrollo no tiene sentido con base en los objetivos planteados en el programa, asimismo la alineación a nivel componente/actividad con el Plan Estatal de Desarrollo refiere la misma alineación y no esta priorizada.
- Con base en la información presentada, no queda claro como determinan y cuantifican la población potencial y objetivo definida para el programa, ya que no se establecen criterios específicos para su focalización y determinación.
- El programa no cuenta con Reglas de Operación establecidas formalmente donde se definan los criterios y requisitos para la selección de sus beneficiarios, mecanismos de actualización y depuración de los mismos. Asimismo, no se tiene la evidencia de lineamientos normativos donde se refleje la formulación del programa.
- De los dos indicadores que se presentaron al Honorable Congreso del Estado se detectó que son a nivel de "Actividad" incumpliendo con la primera viñeta del número 23 del apartado "Lineamientos Generales de Programación para el Ejercicio 2013" de los "Lineamientos para el Proceso de Programas Operativos Anuales y Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto 2013".
- No se encontró evidencia documental del portal de internet donde se encuentra publicado el cumplimiento de las metas de los indicadores.
- No se encontró evidencia del cabal seguimiento de todos los indicadores de la MIR.
- Los reportes del presupuesto autorizado, modificado y ejercido del ejercicio fiscal 2012 y 2013 entregados como evidencia por parte de la entidad, no coincide con la información proporcionada con la Dirección de Egresos de la Secretaría de Hacienda.

# INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

- No se cuentan con indicadores para medir el desempeño de los recursos económicos ejercidos en el programa.

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 programa está alineado conforme al Plan Estatal de Desarrollo.
- Los indicadores planteados cuentan con metas, línea base y frecuencia de medición para la evaluación del desempeño.

### 2.2.2 Oportunidades:

- Dar pertinente seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual, así como a todos los indicadores de la MIR.
- Contar con la evidencia física documental del cumplimiento de las metas e indicadores del programa.
- Mejorar las secciones referentes a la planeación estratégica con base en la Metodología de Marco Lógico

### 2.2.3 Debilidades:

- El programa carece de un diagnóstico integral que especifique la problemática que atiende, así como sus objetivos específicos.
- Se carece de una metodología formal para cuantificar y determinar la población potencial y objetivo del programa.
- No existe una armonización contable en los recursos ejercidos.
- La alineación con el Plan Estatal de Desarrollo no es coherente con respecto a los objetivos planteados del programa.

### 2.2.4 Amenazas:

- No se identificó información documental que dé cuenta del grado de satisfacción de la población beneficiaria.
- No se cuentan con indicadores del desempeño de los recursos económicos que den seguimiento al presupuesto autorizado, modificado y ejercido y que estos estén vinculados con el cumplimiento de metas.

## 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- El programa esta alineado a un objetivo del Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016 (PED), sin embargo la alineación al PED a nivel programa, componente y actividad es conveniente replantearla y priorizar.
- Resulta necesario que se cuente con documentos formalmente establecidos, divulgados y del dominio de aquellas personas que están vinculadas con la operación del programa, lo anterior puede formalizarse en "Reglas de Operación" que contengan al menos los puntos que se establecieron en la evaluación más los que la Dependencia considere necesarios homologar.
- Llevar a cabo un ejercicio más exhaustivo para la determinación de metas, observando el comportamiento de los datos durante el periodo de tiempo en que se disponga de información o a través de proyecciones con base en datos históricos y de acuerdo a los recursos disponibles o autorizados.
- En cuanto al seguimiento de los indicadores, se presentó información de cumplimiento a nivel de actividad, sin embargo no se muestra evidencia de seguimiento y resultado de los indicadores a nivel de Fin y Propósito, lo cual es grave, ya que al no darle el pertinente seguimiento al comportamiento de dichos indicadores, no se podrá evaluar el resultado de los mismos para ver si el programa esta contribuyendo de



# INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

manera eficaz y eficiente con los objetivos planteados.

## 3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

- Elaborar un documento que contenga el análisis y diagnóstico del problema que se pretende resolver el programa o elaborar un árbol del problema y análisis de involucrados.
- Adecuar los resúmenes narrativos del Fin, propósito y componentes en base a la sintaxis recomendada para la elaboración de la Matriz del Marco Lógico.
- Analizar y replantear la alineación a nivel programa y componente-actividad con el Plan Estatal de Desarrollo, que resulte esta coherente con base en los objetivos planteados en el programa y priorizar la misma.
- Establecer con mayor claridad, los criterios para la focalización en la determinación de la población a atender por el programa.
- Asegurar que se publiquen en el portal oficial de internet del Ente Público la evidencia del cumplimiento de las metas, con el fin de transparentar y rendir cuentas de las acciones y logros realizados por el programa.
- Dar seguimiento puntual a las metas de todos los indicadores de la MIR, ya que solo se da el pertinente seguimiento a los indicadores presentados al Honorable Congreso del Estado.
- Asegurar que en la página o portal oficial de internet del Ente Público, realmente existan los medios de verificación definidos para este programa presupuestario. Es conveniente indicar la dirección de la página web en donde se tenga acceso para verificar la información del indicador.
- Establecer indicadores del desempeño de los recursos económicos que son asignados a cada una de las actividades que se plasmaron en la MIR, con el propósito de tener información del desempeño del ejercicio de los recursos.
- Informar sobre los egresos generados por la entidad mensualmente, mediante una póliza contable a la Secretaría de Hacienda para lograr una armonización contable entre la información generada por la entidad y la de la Secretaría de Hacienda.
- Propiciar la definición de metas con base en ejercicios anteriores, para poder concretar un presupuesto de acuerdo a lo realizado y a la suficiencia presupuestal disponible.

## 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: **Lic. Iracema Molina Gómez**

4.2 Cargo: **Jefa del Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación.**

4.3 Institución a la que pertenece: **Secretaría de Hacienda del Estado de Chihuahua**

4.4 Principales colaboradores: **Lic. Leopoldo Enríquez Salmón**

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: [imolina@chihuahua.gob.mx](mailto:imolina@chihuahua.gob.mx)

4.6 Teléfono (con clave lada): **01 614 4293300, ext. 12472**

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

<b>5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)</b>	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): <b>4200200 Servicio Médico y Cuidado de la Salud</b>	
5.2 Siglas: No Aplica	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): <b>Secretaría de Hacienda</b>	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): <b>Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/></b> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo <input type="checkbox"/>	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal <input type="checkbox"/> <b>Estatal <input checked="" type="checkbox"/></b> Local <input type="checkbox"/>	
5.6 Nombre De La(S) Unidad(Es) Administrativa(S) Y De (Los) Titular(Es) A Cargo Del (Los) Programa(S): <b>Departamento De Planeación Y Evaluación</b>	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): <b>Departamento de Planeación y Evaluación</b>	
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: <b>Dr. José Asunción Velázquez</b>  <b>Almada</b>  <u><a href="mailto:jovelazquez@chihuahua.gob.mx">jovelazquez@chihuahua.gob.mx</a></u>  <b>614 429 1330 ext. 14050</b>	Unidad administrativa:  <b>Departamento de Planeación y Evaluación</b>
<b>6. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
6.1 Difusión en internet de la evaluación: <a href="http://www.chihuahua.gob.mx/atach2/sf/uploads/index.html?panellinks">http://www.chihuahua.gob.mx/atach2/sf/uploads/index.html?panellinks</a>	
En el apartado V. Evaluación de los Resultados, en el renglón de Informes Finales de Evaluación de los Programas Presupuestarios Estatales, ejercicio fiscal 2013.	

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**ANEXO 1: ANÁLISIS FODA**

**FORTALEZAS**

**OPORTUNIDADES**

\*El programa está alineado al Plan Estatal de Desarrollo.  
 \*Los indicadores planteados cuentan con metas, línea base y frecuencia de medición para la evaluación del desempeño.  
 \*Se cuenta con un método contable al interior de la Entidad por programa.

\* Dar el cabal y pertinente seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual, así como a todos los indicadores de la MIR.  
 \*Contar con la evidencia física documental del cumplimiento de las metas e indicadores del programa.  
 \*Mejorar las secciones referentes a la planeación estratégica con base en la Metodología de Marco Lógico

**Mantener**

**Aprovechar**

**DEBILIDADES**

**AMENAZAS**

\* El programa carece de un diagnóstico integral que especifique la problemática que atiende, así como sus objetivos específicos.  
 \* Se carece de una metodología formal para cuantificar y determinar la población potencial y objetivo del programa.  
 \*No existe una armonización contable en los recursos ejercidos.  
 \*La alineación con el Plan Estatal de Desarrollo no es coherente con respecto a los objetivos planteados del programa.

\*No se identificó información documental que dé cuenta del grado de satisfacción de la población beneficiaria.  
 \*No se cuentan con indicadores del desempeño de los recursos económicos que den seguimiento al presupuesto autorizado, modificado y ejercido y que estos estén vinculados con el cumplimiento de metas.

**Construir  
Oportunidades**

**Reorientar**

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**ANEXO 2: ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO A LAS METAS EL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL BASADO EN RESULTADOS (POABR)**

Referencia	Resumen Narrativo	Unidad de Medida	Meta		Período de Informe	Avance de la Meta	
			Programada	Lograda		Trimestre	Acumulada
1	Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben sus	CONSULTAS	412,830	987,813	ENE-DIC	239.28%	239.28%
1.1	Los derechohabientes reciben las consultas requeridas con médico general o con	CONSULTAS	839,688	987,813	ENE-DIC	117.64%	117.64%
1.2	Los derechohabientes reciben el servicio medico mediante el Sistema de Médico de Familia.	CONSULTAS	6	452,396	ENE-DIC	7,539,933.33%	7,539,933.33%
		MUJERES ATENDIDAS	12,556	12,177	ENE-DIC	96.98%	96.98%
1.3	El derechohabiente cuenta con medios de identificación para el uso de los servicios que	ACTUALIZACION DE REGISTROS	82,566	81,961	ENE-DIC	99.27%	99.27%
2	Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben	MEDICINAS Y SERVICIOS MEDICOS	6,048,827	8,431,786	ENE-DIC	139.40%	139.40%
2.1	Creando licitaciones oportunas y formalizando contratos con	CONTRATOS CONVENIOS Y ACUERDOS	99	60	ENE-DIC	60.61%	60.61%

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

2.2	Manteniendo el stock requerido para la demanda de medicamentos.	INVENTARIOS	12	12	ENE-DIC	100.00%	100.00%
3	Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben el Servicio	PACIENTES	100	10,580	ENE-DIC	10,580.00%	10,580.00%
3.1	Que se planifiquen los internamientos para garantizar el servicio	PACIENTES	10,800	10,580	ENE-DIC	97.96%	97.96%
3.2	Planificar las incidencias de los médicos para garantizar su	INCIDENCIA	200	360	ENE-DIC	180.00%	180.00%

De acuerdo al Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP054 *Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual al cierre del ejercicio 2013*, se determina que de 11 metas planteadas, solamente 3 no cumplieron con lo programado, sin embargo no se tiene evidencia física-documental de la justificación de incumplimiento de dichas metas y del cumplimiento de las 8 metas restantes. Cabe mencionar que en la actividad 1.2 *Los derechohabientes reciben el servicio médico mediante el Sistema de Médico de Familia* en el avance de su meta refleja una desproporción alta en cuanto a lo programado con lo logrado, asimismo en el componente 3 *Los derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben el Servicio Hospitalario requerido* refleja la misma desproporción en cuanto a lo programado con lo logrado, por lo anterior se puede considerar que en base al resultado de los avances la definición de metas no fue la adecuada.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**ANEXO 3: ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO A LA MATRIZ DE INDICADORES**

Este tema tiene como fin identificar para cada programa los indicadores asignados para saber cuál es el grado de avance reportado al momento de la evaluación, tomando como referencia la línea base determinada y comparándolo con la meta establecida.

Nivel	Nombre del Indicador	Descripción Del Indicador	Fórmula	Descripción de la Fórmula	Unidad de	Valor Inicial	Valor Programado	Línea Base	Meta	Valor logrado	Resultados de la Meta	
											Trimestre	Acumulado
1	Porcentaje de Consultas otorgadas contra las solicitadas	Calcular el porcentaje de consultas que se otorgan a los derechohabientes contra las que se solicitan para identificar que la demanda se cubra totalmente	NUMCONS ULOTORG/ NUMC ONSULSO LIC*100	Número de consultas otorgadas / Número de consultas solicitadas	Porcentual	912,708.00	911,739.00	99.10	99.89	1,035,546.00	90.91	90.91
2	Número de consultas por derechohabiente en el Sistema Médico de Familia	Identificación del número de consultas por derechohabiente en el área de médico de familia, para medir la eficiencia, el cual busca hacer más eficaz la atención médica	TOTCONS ULPORN MDHSE M	Suma de consultas por número de derechohabiente en un lapso de 1 año	Valor Absoluto	8.00	6.00	8.00	6.00	1.00	1.00	1.00

De acuerdo al Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP051 *Seguimiento de Metas de Indicadores presentados al Honorable Congreso del Estado al cierre del ejercicio 2013*, se especifica que, en el seguimiento del indicador de la actividad 1.1 *Los derechohabientes reciben las consultas con médico general o con médico especialista* no se logró cumplir con lo programado, cabe señalar que no se tuvo evidencia física-documental de la justificación de incumplimiento del mismo y del otro

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO**  
**EJERCICIO FISCAL 2013**

---

indicador presentado al Honorable Congreso del Estado, además no se dio el cabal y pertinente seguimiento a los demás indicadores de la MIR (11).