



**FORMATO DE DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES DE  
LOS RECURSOS FEDERALES MINISTRADOS A LAS ENTIDADES FEDERATIVAS**

**DE LA EVALUACIÓN ESPECIFICA DE DESEMPEÑO  
DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO**

# E024

---

**Fortalecimiento de los servicios  
de salud**

---

**EJERCICIO FISCAL 2018**

---





---

**EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE DESEMPEÑO  
DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO**

**E024**

Fortalecimiento de los servicios de salud

---

**EJERCICIO FISCAL 2018**

**GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA  
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**

Todos los derechos reservados.  
Secretaría de Planeación y Finanzas, Gobierno del Estado de Puebla.  
Elaborado por Consultores Wahr S.C.  
Impreso en Puebla, México.  
Octubre de 2019.





## Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas (Ficha CONAC)

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN

#### 1.1 Nombre de la evaluación:

Evaluación Externa de Desempeño del Programa presupuestario "E024 Fortalecimiento de los servicios de salud"

#### 1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):

29 de mayo de 2019

#### 1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):

25 de octubre de 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: Oscar Benigno Lezama Cabrales

Unidad administrativa: Director de Evaluación

#### 1.5 Objetivo general de la evaluación

Analizar y valorar el diseño del Programa presupuestario (Pp) "E024 Fortalecimiento de los Servicios de Salud", para determinar si se cuentan con los elementos necesarios que permitan atender la problemática social identificada y con ello la atención hacia una población o área de enfoque.

#### 1.6 Objetivos específicos de la evaluación:

- Analizar la identificación de la problemática, causas-efectos y los actores involucrados, así como de la lógica de intervención que realiza el Pp.
- Examinar la pertinencia del Pp con respecto a los instrumentos de planeación estatales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Analizar el planteamiento lógico del problema-objetivos, así como la pertinencia de los indicadores para la medición del avance de los objetivos del Pp.
- Identificar si existen otros Pp que sean coincidentes, o bien complementarios en algún aspecto a fin de optimizar los recursos.
- Identificar hallazgos y recomendaciones que incidan en la mejora del Pp.

#### 1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Los 'Criterios técnicos y metodológicos para la evaluación de los Programas presupuestarios', empleados en el proceso de la presente evaluación, se fundamentan en los Términos de Referencia (TdR) correspondientes al tipo de evaluación publicados por la DEV, de acuerdo con el PAE 2019.





Para la evaluación tipo "Específica de Desempeño", se consideraron los cuatro apartados temáticos del cuestionario incluido en los TdR, y que está conformado por 16 preguntas, agrupadas como a continuación se describe:

Apartado	Preguntas	Total
I. Creación y diseño del Pp	1 a 6	6
II. Análisis de la Cobertura	7 a 8	2
III. Operación y Atención del Programa	9 a 13	5
IV. Ejercicio de los recursos y medición de los resultados	14 a 16	3
<b>Total</b>		<b>16</b>

De las 16 preguntas del cuestionario, 13 preguntas requirieron un esquema binario ("Sí" / "No") de respuesta, el cual fue justificado con el análisis de la evidencia documental identificada y el nivel de cumplimiento de las características que éstas presentaron en función de las preguntas correspondientes. Para los casos cuando la respuesta fue "Sí", se estableció un valor en la escala de 1 a 4, de acuerdo con el nivel detectado de cumplimiento antes señalado. Mientras que cuando la respuesta fue "No", se estableció el valor cero (0) y se justificó el porqué del incumplimiento con los criterios.

Para las preguntas que no incluyeron respuesta binaria se respondió y justificó con base en un análisis sustentado en evidencia documental y se expusieron los principales argumentos, los hallazgos y las recomendaciones pertinentes.

Para calcular los promedios a los que hacen referencia los TdR en los criterios de valoración correspondientes a las preguntas 5 y 6, se identificaron y describieron las características o atributos con los que contó cada elemento evaluado (Actividades, Componentes, Indicadores, Fichas Técnicas, Metas y Medios de Verificación, de acuerdo con cada caso); se obtuvo la suma de los promedios simples de la cantidad de características que mostró cada elemento evaluado y se asignó la valoración (de 1 a 4) en función del promedio calculado.

Se realizó el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) del Pp, el cual se asentó en el presente documento (ver Anexo correspondiente) derivado de los hallazgos encontrados durante el proceso de análisis y valoración del Pp.

De acuerdo con los TdR, se realizó la Valoración General del Pp, el cual se obtuvo promediando los valores del nivel alcanzado en las respuestas de las preguntas específicas, por apartado temático, con base en la información procesada y analizada en la aplicación de la evaluación.

Manteniendo la referencia de los TdR, las recomendaciones que emanan de la presente evaluación, están correlacionadas directamente con los hallazgos identificados para cada apartado temático del proceso de evaluación del Pp.

**Instrumentos de recolección de información:**

Cuestionarios	X	Entrevistas	Formatos	X	Otros	X
---------------	---	-------------	----------	---	-------	---





**Especifique:** Solicitud de información programática, presupuestal, de monitoreo, evaluación y resultados, realizada a las Dependencias y/o Entidades responsables del Pp evaluado, a través del "Gestor de Insumos para la Evaluación de Programas", diseñado por la Dirección de Evaluación de la SPF.

#### Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La evaluación se realizó mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la Dirección de Evaluación, de la Secretaría de Planeación y Finanzas, quien funge como la instancia Coordinadora, mediante la plataforma de GIEP (Gestor de Insumos para la Evaluación de Programas). Así también, se realizó investigación de información oficial de carácter público disponible en portales institucionales que se consideró necesaria para el análisis pertinente.

De acuerdo con los TdR, se define como análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, organización y valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública.

Para la investigación y análisis durante la evolución el enfoque empleado fue de tipo mixto, de acuerdo con las características y tipo de evaluación, por lo que se realizó análisis cualitativo y cuantitativo, con base en los TdR.

La investigación consideró la revisión de documentos públicos, estadísticas y datos en portales de internet de carácter oficial, que permitió analizar la calidad de la información de cada Pp evaluado.

De conformidad con los TdR, para estas evaluaciones de los Pp se aplicaron los principios de objetividad e imparcialidad, en cada uno de los apartados temáticos analizados, que comprenden el cuerpo del cuestionario contenido en los TdR, para exponer con mayor claridad tanto los hallazgos como los resultados obtenidos en la evaluación, y asentar las recomendaciones pertinentes.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

### 2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- El planteamiento del problema central no cumple con la estructura y criterios señalados en la MML, ya que este denota ausencia de un servicio.
- No existe un plazo establecido para la actualización del documento Diagnóstico.
- Se considera que el ejecutor cuenta con los datos e información necesaria para actualizar y fortalecer la justificación teórica y empírica de la creación del Pp E024.
- Se determinó que las definiciones poblacionales (potencial y objetivo) descritas en el Diagnóstico y en el documento 'Análisis de la población objetivo' se utilizaron en la planeación y ejecución de los servicios o acciones que el Pp lleva a cabo.
- La alineación del Pp E024 a los objetivos del Programa Institucional de los Servicios de salud del Estado de Puebla vigente en 2018, no fue establecida en el documento 'Alineación estratégica', y tampoco fue mencionada en el 'Diagnóstico del programa'.
- Se determinó que la Actividad 4.2 'Realizar 70 salidas de las unidades de incidentes masivos', es ambigua en su redacción.





- El planteamiento de la Actividad 1.2 'Asegurar en los 217 municipios del estado de Puebla la atención médica las 24 horas, los 7 días de la semana' es poco precisa, situación que podría restarle importancia en la consecución del objetivo del Componente 1.
- Los Supuestos de las Actividades 1.1, 2.1 y 3.1 del Pp E024, no constituyen factores externos que estén fuera del control del ejecutor y cuya ocurrencia sea indispensable para lograr los objetivos correspondientes.
- El nombre de los indicadores de los Componentes 1 y 2, no son precisos, considerando que los servicios prestados por los SSEP son específicos (generales, hospitalarios o de especialidad médica).
- El apartado 'Estrategia de cobertura' del 'Diagnóstico del programa', no cuenta con los elementos suficientes para considerarse un instrumento que permita ampliar el alcance y la cobertura del programa evaluado en el mediano y largo plazo, que mejoren su desempeño.
- La cuantificación de la población objetivo señalada en la tabla del apartado '3. Cobertura' del 'Diagnóstico del programa, no es consistente con la cantidad referida para el año 2018 en el documento 'Análisis de la población objetivo', ya que la primera es menor a la segunda.
- El Pp no cuenta con documentos normativos en los que se identifiquen los resúmenes narrativos de la MIR, los procesos y/o subprocesos para su operación, ni los actores involucrados en su operación.
- El Manual de Procedimientos de los Servicios de Salud del Estado, no hace referencia explícita al Pp E024, a pesar de contener procesos relacionados con los Componentes de dicho programa.
- No se encontró evidencia acerca de que la Unidad Responsable propicie la participación ciudadana en la toma de decisiones de los servicios prestados a través del Pp E024.
- En 2018, las metas del Componente 5 y la Actividad 5.1 reportaron un avance superior al 115%, un resultado fuera del rango positivo; mientras que los indicadores de nivel Fin, Componente 2, Actividad 2.1 y 3.1, logran un avance inferior al 85%, un cumplimiento muy por debajo de sus metas planeadas.
- A pesar de que el sector al que pertenece el Pp E024 es Salud, tan solo el 9% de su presupuesto corresponde al Ramo 12, a diferencia del Ramo 28 que cubre prácticamente la totalidad del presupuesto del Pp con un 87%, mientras que el Ramo 33 aporta el 4% restante.
- A pesar de que se identificó el Documento Institucional de Trabajo (DIT) del Pp, en donde se formalizaron 7 ASM derivados de la evaluación realizada al programa E024 en 2015, no se encontró evidencia que dé seguimiento a la implementación de dichas recomendaciones por parte del ejecutor; no obstante, derivado de un análisis realizado con base en las evidencias documentales disponibles, se concluyó que 1 recomendación se implementó al 100%, 3 al 80%, 2 al 50%, y la restante 0%.

## 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 problema central que atiende el Pp E024 fue documentado en el 'Diagnóstico del problema' y en el 'Árbol de problemas'.
- La justificación teórica y empírica plasmada en el 'Diagnóstico' sustenta de forma básica y elemental, el tipo de intervención del Pp E024, y es en general, consistente con la lógica causal señalada en el Árbol de problemas
- Las poblaciones potencial y objetivo además de estar definidas en documentos oficiales, éstas cuentan con unidad de medida, están cuantificadas y bien acotadas.
- La definición de las poblaciones potencial y objetivo se relacionan de forma directa con el problema central, a pesar de que esto no fue bien planteado.
- Se identificó una metodología basada principalmente en, estudios, publicaciones y estimaciones de la Dirección General de Información en Salud de la Secretaría de Salud Federal, así como en el Consejo Nacional de Población.
- El Pp E024 fue correctamente alineado al PED 2017-2018, a través del Eje 1. Igualdad de oportunidades, específicamente al objetivo del Programa Estratégico 2 'Salud para todos'; vinculación que fue





documentada en el formato oficial y de acceso público denominado 'Alineación estratégica del Programa presupuestario'.

- Con base en el Documento 'Alineación estratégica' la vinculación entre el Pp y el PED se encuentra establecida hasta línea de acción, específicamente a través de las líneas de acción 1.2.1, 1.2.22 y 1.11.5
- El Propósito aporta de forma directa al cumplimiento del ODS '3. Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades'.
- Tanto el objetivo a nivel Propósito como el de los demás niveles que conforman las MIR del Pp E024 se encuentran vinculados con el Eje 1 Igualdad de Oportunidades del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2017 – 2018.
- Los objetivos del Pp E024 se encuentran relacionados con el del Plan Estatal de Desarrollo 2017 – 2018 hasta sus líneas de acción, específicamente a través de las líneas 1.2.1; 1.2.22; y 1.11.5, situación positiva que garantiza que el desempeño del programa evaluado, contribuye de forma directa a los proyectos y/o acciones que se realizarán a lo largo del periodo de gobierno, de acuerdo con el objetivo y la estrategia correspondientes.
- El Pp E024 está vinculado con el ODS '3. Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades', situación que traza una adecuada vinculación con la agenda global.
- El 90% de las Actividades del Pp E024, tienen una redacción sencilla y de fácil comprensión.
- Las 10 Actividades del Pp E024 son necesarias para la generación de los Componentes correspondientes.
- Los 5 Componentes del programa evaluado están redactados como resultados logrados, son los servicios que presta el Pp y se encuentran relacionados con el Propósito del programa.
- El nivel Fin es un objetivo de orden superior cuyo cumplimiento no depende exclusivamente del programa E024.
- No se identificó duplicidad en los objetivos de los distintos niveles de la MIR, y esta cuenta con una lógica vertical adecuada.
- En general los 7 indicadores del Pp E024 (Fin, Propósito, Componentes), cumplen con los criterios CREMA, es decir que proporcionan información suficiente, objetiva y oportuna sobre el desempeño del Pp E024.
- De acuerdo con el apartado '4.1 Complementariedad y coincidencias' del 'Diagnóstico del programa', el Pp E24 tiene complementariedad con tres programas que también están a cargo de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, los cuales se denominan: S002 – PROSPERA Programa de Inclusión Social; E149 – Protección en salud y servicios de salud a la comunidad; y G020 – Rectoría en salud.
- Los resultados principales del Pp, así como la información para monitorear su desempeño, se encuentran actualizados, son difundidos y de libre acceso al público en general.
- Se cuentan con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- La mayoría de los indicadores del Pp E024 reportaron un avance de cumplimiento entre 85% y 115% (Alto y Medio Alto) de acuerdo con el SIMIDE, mostrando así un desempeño satisfactorio.

### 2.2.2 Oportunidades:

- Incremento del presupuesto asignado al Pp E024 con el objeto de fortalecer sus acciones.
- Que el ejecutor establezca, a nivel institucional, una vinculación directa de orden federal.
- Realizar acciones coordinadas (con el sector público y privado) que permitan desarrollar iniciativas de gran impacto que fortalezcan el alcance del Pp E024.
- Establecer objetivos cuyo logro pueda ser complementado con acciones financiadas por otras intervenciones públicas, factor que permitirá mejorar el alcance e impacto de dicho Pp.
- Realizar acciones de coordinación con los responsables de operar los programas presupuestarios con los que el Pp E024 es coincidente y complementario, a fin de propiciar una seguridad razonable para alcanzar el cumplimiento de objetivos superiores.





- La sistematización y automatización de los procesos de seguimiento e implementación de ASM, por parte de la SPF, contribuirá a incrementar el uso de las recomendaciones de las evaluaciones realizadas al programa en años anteriores.

### 2.2.3 Debilidades:

- El planteamiento del problema central no cumple con la estructura y criterios señalados en la MML, ya que este denota ausencia de un servicio.
- En el 'Diagnóstico' y tampoco en el 'Árbol de problemas' se estableció de manera textual el plazo para la revisión o actualización de la problemática que busca atender el Pp E024.
- Las causas, efectos y características del problema central que pretende atender el Pp E024 no se encuentren argumentadas y estructuradas de manera sólida y consistente con la MML.
- No se identificó un plazo establecido para la actualización del documento Diagnóstico.
- No se identificó que las definiciones poblacionales (potencial y objetivo) descritas en el Diagnóstico y en el documento 'Análisis de la población objetivo' se utilizaron en la planeación y ejecución de los servicios o acciones que el Pp lleva a cabo.
- La alineación del Pp E024 a los objetivos del Programa Institucional de los Servicios de salud del Estado de Puebla vigente en 2018, no fue establecida en el documento 'Alineación estratégica', y tampoco fue mencionada en el 'Diagnóstico del programa'.
- El planteamiento de la Actividad 1.2 'Asegurar en los 217 municipios del estado de Puebla la atención médica las 24 horas, los 7 días de la semana' es poco precisa, situación que podría restarle importancia en la consecución del objetivo del Componente 1.
- Los Supuestos de las Actividades 1.1, 2.1 y 3.1, no fueron planteados de forma adecuada, es decir que no constituyen factores externos que estén fuera del control del ejecutor y cuya ocurrencia sea indispensable para lograr los objetivos correspondientes.
- A pesar de que los medios de verificación de los indicadores del Pp E024 son precisos y se conoce su línea base, los datos para comprobar su cálculo no se encuentran disponibles para consulta abierta.
- El nombre de los indicadores de los Componentes 1 y 2, no son precisos, considerando que los servicios prestados por los SSEP son específicos (generales, hospitalarios o de especialidad médica).
- El apartado 'Estrategia de cobertura' del 'Diagnóstico del programa', no cuenta con los elementos suficientes para considerarse un instrumento que permita ampliar el alcance y la cobertura del programa evaluado en el mediano y largo plazo, que mejoren su desempeño.
- El Manual de Procedimientos de los Servicios de Salud del Estado, no hace referencia explícita al Pp E024, a pesar de contener procesos relacionados con los Componentes de dicho programa.
- El Pp no cuenta con documentos normativos en los que se identifiquen los resúmenes narrativos de la MIR, los procesos y/o subprocesos para su operación, ni los actores involucrados en su operación.
- No se encontró evidencia acerca de que la Unidad Responsable propicie la participación ciudadana en la toma de decisiones de los servicios prestados a través del Pp E024.

### 2.2.4 Amenazas:

- Desaparición del programa Seguro Popular por mandato presidencial, situación que afecta a la población objetivo, ya que el programa atiende a las personas que se encuentran afiliadas a dicho programa, lo que implicaría una reestructuración y cambio de enfoque del Pp evaluado.
- Las transiciones de gobierno a nivel federal, estatal y municipal, conllevan al planteamiento de una nueva visión, objetivos y forma de trabajo de la Administración Pública, situación que compromete la continuidad del programa.
- Tener recortes presupuestarios a nivel federal y que éstos se repliquen en el Pp ya que sus tres fuentes de financiamiento provienen de la federación al ser el Ramo 12, el Ramo 28 y el Ramo 33.





- Sufrir una reestructuración drástica en los objetivos del Pp E024 por las acciones gubernamentales del orden federal o, en el peor de los casos, la supresión del Programa.

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

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

Respecto de la creación y diseño del programa, conforme a la documentación revisada, se concluyó que el problema que busca atender dicha intervención se define en los documentos: Diagnóstico, Árbol de problemas y Análisis de población objetivo; aunado a lo cual se determinó que el problema central no cumple con las características de la MML ya que, si bien se formuló como un hecho negativo, este fue definido como ausencia de una solución.

En términos generales el Pp evaluado cuenta con un diseño aceptable de acuerdo con lo establecido en la MML, así como con indicadores relevantes para medir su desempeño, sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora tanto en la redacción de los objetivos de algunos niveles de la MIR como en sus Supuestos.

Respecto al análisis de cobertura del programa evaluado, se observó un cambio drástico en el porcentaje de la población atendida sobre la población objetivo para el año 2018 respecto del ejercicio fiscal anterior inmediato, al pasar del 100.3% (2017) a 50.8% (2018), dicho resultado es, en apariencia, consecuencia del incremento de la población objetivo en un 53% aproximadamente, situación que se infiere, deriva de la cobertura universal de servicios médicos a la población, a través del programa 'Seguro Popular'; sin embargo en el documento 'Análisis de la población objetivo', el ejecutor no expresó ninguna justificación al respecto.

En cuanto a la operación y atención del programa, se identificó que el Pp no cuenta con algún instrumento normativo que regule de forma específica su operación, ni con un manual que documente sus procesos y subprocesos para otorgar los servicios que este presta a través de sus Componentes. Cabe mencionar que, en el análisis correspondiente, no se utilizó el 'Manual de Procedimientos de los Servicios de Salud del Estado', ya que este no hace referencia explícita al Pp E024, a pesar de contener procesos relacionados con los 5 Componentes de dicho programa.

Por otra parte, el Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas al reportar en distintos portales del Gobierno del Estado de Puebla documentos institucionales relacionados a su programación, presupuestación y avance o cumplimiento de sus objetivos. La única característica incumplida fue la de propiciar la participación ciudadana, ya que no se encontró evidencia acerca de que la Unidad Responsable propicie la participación ciudadana en la toma de decisiones de los servicios prestados a través del Pp E024, al no contar con mecanismos para involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones, situación que se convierte en una oportunidad de mejora para el Pp.

Acerca de los resultados del programa evaluado, se constató que en 2018 este contó con un total de 17 indicadores, de los cuales 2 indicadores fueron estratégicos y 15 indicadores de gestión, pertenecientes 1 a nivel Fin, 1 a nivel Propósito; 5 a nivel Componentes y 10 a nivel Actividades. De esos 17 indicadores, 11 presentaron un cumplimiento apegado a su programación, es decir, que su cumplimiento rondó entre 85% y 115% (alto y medio alto); 4 indicadores reportaron un cumplimiento inferior a su programación, es decir por debajo del 85% (Fin, Componente 2, Actividad 2.1 y 3.1); y 2 un cumplimiento superior a su programación, mayor a 115% (Componente 5 y Actividad 5.1).

Aunado a lo anterior, a pesar de que se identificó el DIT del Pp en donde se formalizaron 7 ASM derivados de la evaluación realizada al programa E024 en 2015, no se encontró evidencia que dé seguimiento a la implementación de dichas recomendaciones por parte del ejecutor; situación que constituye una debilidad en la materia.

Por último, aunque se concluyó que el programa tiene una importante justificación para su implementación al interior del estado, se estima que, con los nuevos ordenamientos emitidos por el Gobierno Federal en materia de salud, es posible que el Pp E024 sufra modificaciones tanto programáticas como presupuestarias, lo que podría implicar la supresión de algunos objetivos, su fusión o incluso su omisión en posteriores aperturas programáticas.





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

- Se sugiere a la instancia responsable, considerar la siguiente propuesta sobre el planteamiento del problema central: "La población de la entidad poblana no derechohabiente del IMSS, ISSSTE e ISSSTEP, reciben atención médica deficiente en los centros de salud y hospitales operados por los Servicios de Salud del Estado de Puebla".
- Se recomienda al ejecutor señalar textualmente el periodo en el que cada apartado del 'Diagnóstico' debe ser actualizado, especialmente en aquellos apartados que contienen datos cuantitativos que sirven como base para la toma de decisiones en materia de planeación, programación y presupuestación del programa.
- Con la finalidad de mejorar el contenido del Diagnóstico del Pp, se recomienda se recomienda incluir un apartado específico en el que se argumente de forma clara, precisa y bien estructurada, los motivos que llevaron a crear e implementar el programa E024 en el estado, en el que además se actualicen los datos estadísticos derivados del Subsistema de Información de Equipamiento, Recursos Humanos e Infraestructura para la atención a la Salud (SINERHIAS), así como aquellos generados por los Servicios de Salud del estado de Puebla (SSEP).
- Es importante que dentro de los documentos de planeación del programa (como Árbol de problemas y Árbol de objetivos), además de la MIR del Pp, se empleen de forma homologada, las definiciones de las poblaciones objetivo y atendida, a fin de evitar confusiones e inconsistencias en su cuantificación y manejo.
- Actualizar la alineación del Pp E024 a los instrumentos de planeación estratégica vigentes (PED, Programa Sectorial, Programa Institucional, entre otros), así como incluir dicha vinculación a objetivos de orden superior (completa) en los documentos 'Alineación estratégica' y 'Diagnóstico del programa'.
- Se sugiere mejorar la redacción de la Actividad 4.2, para que esta cumpla con la característica de claridad, para lo cual se propone lo siguiente: 'Otorgar 70 atenciones de urgencias, mediante las unidades de incidentes masivos'.
- Se sugiere mejorar el planteamiento de la Actividad 1.2, por lo que se propone lo siguiente: 'Brindar en los 217 municipios del estado de Puebla, atención médica las 24 horas, los 7 días de la semana'.
- Se sugiere verificar la pertinencia de los Supuesto de las Actividades 1.1, 2.1 y 3.1, y replantearlos considerando los 'medios' señalados en el 'Árbol de soluciones', a fin de garantizar que estos denoten elementos y/o situaciones que deban ocurrir para que los objetivos correspondientes se logren.
- Se sugiere al ejecutor, señalar para los indicadores de los Componentes 1 y 2, si se trata de consultas generales o de consultas correspondientes a alguna especialidad médica.
- Se considera que los SSEP cuentan con elementos suficientes para diseñar una estrategia de cobertura de mediano y largo plazo para el Pp E024; en este sentido, se recomienda al ejecutor del programa evaluado, diseñar una estrategia de cobertura de mediano y largo alcance que contenga como mínimo los siguientes elementos: metas de cobertura anuales para los próximos cinco años, así como los criterios con las que se definen; la estimación del tiempo en que convergerán las poblaciones o áreas de enfoque potencial y objetivo; y que considere el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo en los próximos cinco años
- Se recomienda a los ejecutores del Pp, homologar la información correspondiente a la cuantificación y caracterización de los conceptos poblacionales (potencial, objetivo y atendida) entre los diferentes documentos programáticos (Diagnóstico y Análisis de la población objetivo) del Pp.
- Para los ejercicios subsecuentes, a fin de establecer estándares y procedimientos precisos para la operación del programa, se recomienda al ejecutor diseñar un documento institucional en el que se establezcan las disposiciones normativas, se especifiquen como mínimo los objetivos del programa, la población objetivo, las responsabilidades de los actores involucrados en el proceso, así como los mecanismos necesarios para que los recursos financieros asignados al Pp E024, se manejen con transparencia, eficacia y transparencia.
- Se recomienda elaborar un manual de procedimientos u otro documento institucional similar, donde se incluyan los procesos y subprocesos para la generación de los servicios (Componentes) que entrega el Pp; así como el detalle de las acciones y actividades a realizar por los actores involucrados; los mecanismos para el seguimiento y evaluación de los procesos; la calendarización para llevar a cabo su actualización; y que este se publique en los principales sitios web del Gobierno del Estado.





- Se recomienda al ejecutor que se implementen mecanismos participativos, por ejemplo, a través de consultas ciudadanas, que contribuyan a la identificación de necesidades y demandas de la ciudadanía relacionados con los servicios que los SSEP otorgan a través del programa evaluado.
- Se recomienda al ejecutor que, en ejercicios posteriores, revise el comportamiento del cumplimiento de las metas de los indicadores de nivel Fin, Componentes 2 y 5, Actividades .1, 3.1 y 5.1 (niveles que están sujetos a demanda de la población), su línea base, así como los factores externos e internos que en el año 2018 afectaron su cumplimiento, a fin de poder estimar adecuadamente los valores que se pretenden lograr en el ejercicio fiscal correspondiente.
- Ya que aproximadamente el 13% del total del presupuesto devengado del Pp E024 corresponde al 'Ramo General 33 y el Ramo 12', se sugiere al ejecutor lo siguiente:
- En primera instancia, incluir en el 'Diagnóstico del programa', una explicación detallada de como la planeación y operación del Pp, se vincula con los objetivos del FASSA.
- Sobre la rendición de cuentas y transparencia, es importante que el ejecutor proporcione para la evaluación de futuros ejercicios de evaluación, el reporte del ejercicio, destino y resultados de los recursos federales ejercidos a través del Pp E024, realizado en el Sistema de Recursos Federales Transferidos, información que debe ser consistente y que se considera útil para profundizar en el análisis del desempeño de dicho programa.
- Se recomienda a los Servicios de salud del Estado de Puebla que, en coordinación con la Secretaría de Planeación y Finanzas, se dé cabal cumplimiento a los compromisos formalizados en cada DIT firmado, ya que el ejercicio de evaluación externa toma mayor relevancia con el uso efectivo de sus resultados, es decir mediante la implementación de las recomendaciones, las cuales están orientadas a mejorar los procesos de gestión del programa evaluado.
- Se sugiere que la Dirección de Evaluación, instancia que coordina el proceso de seguimiento de ASM, realice las adecuaciones necesarias y sistematice dicho mecanismo, a fin de reducir el tiempo que transcurre desde el término de la evaluación externa y el inicio del proceso antes referido, lo cual su vez contribuirá a elevar el nivel de respuesta por parte de los responsables de implementar las recomendaciones aceptadas.

#### 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	4.2 Cargo	4.3 Institución a la que pertenece
--	-----------	------------------------------------

Dr. José Luis Castro Villalpando	Líder de Proyecto	Consultores Wahr S.C.
----------------------------------	-------------------	-----------------------

#### 4.4 Principales colaboradores:

- David Hernández Rojas
- Eliseo Lechuga Herrera
- Stephanie Amaro Ánimas
- Itzel Jacobo Alvarado

#### 4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:

castrojl\_22@hotmail.com

#### 4.6 Teléfono (con clave lada):





(222) 441 56 40

## 5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del programa evaluado:

Fortalecimiento de los servicios de salud

5.2 Clave del Pp:

E024

5.3 Ente público coordinador del programa:

Servicios de Salud del Estado de Puebla

5.4 Poder público al que pertenece el programa:

Poder Ejecutivo

Poder Legislativo

Poder Judicial

Ente Autónomo

5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:

Federal

Estatal

Local

5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del programa:

5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):

Oficina del C. Secretario

Servicios de Salud del Estado de Puebla

5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):

Dr. Jorge Humberto Uribe Téllez Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud del Estado de Puebla

Correo electrónico: No disponible

Teléfono: 01 (222) 551-06-00 Ext: 4002, 3002

## 6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa

6.1.2 Invitación a tres

6.1.3 Licitación Pública Nacional

6.1.4 Licitación Pública Internacional

6.1.5 Otro

Señalar:

6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:





**Dirección de Evaluación**, adscrita a la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Puebla

### 6.3 Costo total de la evaluación:

Total: \$2,270,000.00 (Dos millones doscientos setenta mil pesos 00/100 M.N) I.V.A. incluido

*Nota: monto total correspondiente a la realización de 35 evaluaciones de Programas presupuestarios.*

### 6.4 Fuente de financiamiento:

Recursos estatales

## 7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

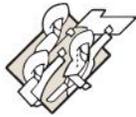
### 7.1 Difusión en internet de la evaluación:

- **Página de Internet del Sistema de Evaluación del Desempeño de la Administración Pública Estatal**  
Apartado: Resultados de las Evaluaciones del Desempeño  
<http://www.evaluacion.puebla.gob.mx/index.php/resultadosevaluaciones>
- **Plataforma Nacional de Transparencia – INAI–**  
Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT-Puebla)  
Artículo 77 fracción XL-A de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla  
<https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#tarjetaInformativa>

### 7.2 Difusión en internet del formato:

- **Página de Internet del Sistema de Evaluación del Desempeño de la Administración Pública Estatal**  
Apartado: Resultados de las Evaluaciones del Desempeño  
<http://www.evaluacion.puebla.gob.mx/index.php/resultadosevaluaciones>
- **Plataforma Nacional de Transparencia – INAI–**  
Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT-Puebla)  
Artículo 77 fracción XL-A de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla  
<https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#tarjetaInformativa>





**Gobierno  
de Puebla**  
*Hacer historia. Hacer futuro.*



consultores  
**Wahr** S.C.



Secretaría de  
Planeación y Finanzas  
Gobierno de Puebla