

INFORME TÉCNICO

Para la difusión de los resultados de las evaluaciones

1. Descripción de la evaluación	
1.1 Nombre de la evaluación:	
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO AL PROGRAMA E029: ATENCIÓN DE LA SALUD EN LOS DIFERENTES NIVELES DEL EJERCICIO 2021, CON BASE EN INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación:	
01 de Abril de 2022	
1.3 Fecha de término de la evaluación:	
15 de Junio de 2022	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre:	Unidad administrativa:
Lic. Viridiana Aracely Acosta Sánchez	Directora general del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo
1.5 Objetivo general de la evaluación:	
Realizar una Evaluación Especifica del Desempeño con base a los indicadores estratégicos y de gestión para el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Programa E029 Atención de la Salud en los Diferentes Niveles 2021, durante el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021, todo ello fundamentado en el artículo 110 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Título Sexto de la información, transparencia y evaluación Capítulo II de la evaluación	

1.6 Objetivos específicos de la evaluación:

- Determinar el origen y destino del financiamiento del programa, así como el comportamiento de su presupuesto en el tiempo.
- Revisar el proceso de planificación para el cumplimiento de los objetivos del programa.
- Reportar los principales resultados del programa en términos de eficacia y eficiencia.
- Reportar la evolución en el tiempo de la cobertura del programa.
- Reportar el avance y evolución de los indicadores de resultados que se encuentran establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
- Verificar el cumplimiento de los aspectos susceptibles de mejora identificados en evaluaciones anteriores.
- Determinar los aspectos susceptibles de mejora y recomendaciones pertinentes.
- Identificar las principales oportunidades y amenazas del programa.

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios X Entrevistas X Formatos X Otros X Especifique:
Página oficial de internet de la entidad: <https://qroo.gob.mx/sesa>

Consideraciones generales Covid-19

La contingencia sanitaria ha implicado replantear el trabajo evaluativo abordando desafíos éticos, conceptuales y metodológicos que afectarán la capacidad para realizar evaluaciones.

En ese sentido se identifican restricciones a la recopilación de datos, de visitas de campo y de entrevistas presenciales, por lo que, el equipo evaluador deberá priorizar la recopilación e intercambio de información mediante mecanismos electrónicos; siendo que, en ese sentido, la evaluación se realizará con análisis de gabinete y

entrevistas a servidores públicos responsables de coordinar, operar o supervisar el ejercicio del fondo y los programas que dé el derivan.

- **Análisis de gabinete**

La Evaluación Específica del Desempeño (EED), se realizará mediante trabajo de gabinete, con base en la información que proporcionen las instituciones ejecutoras de los fondos y programas presupuestarios, así como la que se encuentre disponible en los portales de internet oficiales.

El trabajo de gabinete consistirá en el análisis de información documental, principalmente de fuentes interna a la institución (es) ejecutora/coordinadora, que implicará procesos de sistematización y clasificación; del igual forma requerirá una revisión bibliográfica e identificación teórica de información que contribuya al fortalecimiento y justificación del programa. Los documentos que se requerirán son principalmente los documentos normativos, diagnósticos, documentos técnicos, la Matriz de indicadores para Resultados (MIR), fichas técnicas de los indicadores, registros administrativos y base de datos. El intercambio de información será mediante mecanismo electrónico como correo o plataforma especializada como Dropbox o Google Drive.

- **Entrevistas y reuniones de trabajo**

Para el adecuado proceso de evaluación, los evaluadores externos podrán reunirse con actores claves para que a través de entrevistas semi estructuradas puedan obtener información de elementos relevantes para la evaluación.

Cabe mencionar que ante la situación que impera en el país por la declaratoria de contingencia sanitaria emitida por la Secretaría de Salud, se recomienda que las entrevistas se realicen por medio de plataformas de videoconferencia en línea con previo aviso y conformación de las partes involucradas.

En atención a lo establecido en el párrafo anterior, las reuniones con motivo de la Evaluación Específica de Desempeño del ejercicio 2021, se realizaron a través de medios electrónicos dejando constancia de ello en minutas de trabajo, mismas que se encuentran en la base de datos y evidencias del Programa Presupuestario E029: Atención de la Salud en los Diferentes Niveles.

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

METODOLOGÍA GENERAL

La metodología que usaremos se dividirá en 4 etapas, las cuales se muestran a continuación:

- Etapa 1: Conocimiento Previo
- Etapa 2: Estudio General
- Etapa 3: Comunicación de Resultados
- Etapa 4: Seguimiento y Retroalimentación (Informe de evaluación con base en indicadores estratégicos y de Gestión)

Etapa 1: conocimiento previo.

FASE DE DIAGNÓSTICO

Como parte del inicio de la evaluación se recurre primero a un análisis general, es decir una familiarización con las diversas acciones y procedimientos que se llevan a cabo en los diversos programas.

Con esto se tendrá un conocimiento general de cuáles son los objetivos de la actividad, como van determinar y lograr los resultados.

De esto se desprenderá el grado, alcance y oportunidad de las pruebas a aplicar, verificando el apego a lo establecido en las Normas y Lineamientos aplicables a este programa con su componente respectivo.

Actividades específicas

- Diagnóstico y aseguramiento de las condiciones previas para la evaluación.
- Claridad en la identificación de funciones.
- Determinación y conciliación de necesidades.
- Preparación de los sujetos que se van a evaluar y legalización del proceso de evaluación.
- Selección, elaboración y/o reelaboración de los instrumentos de trabajo.
- Elaboración del plan de trabajo.

Etapas 2. Estudio General

Definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada programa.

Actividades específicas

- Coordinación y congruencia con los lineamientos normativos.
- Asignación y manejo de recursos
- Sistematización de la información
- Control y seguimiento sistemático del plan de trabajo.
- Controles parciales al finalizar cada período del curso.
- Regulación y ajuste en función de las principales dificultades.

Entrevistas con los responsables operativos del proyecto

FASE DE ANÁLISIS DE CONTROL

El siguiente paso requiere la aplicación de diferentes procedimientos de revisión al desempeño para que se examinen determinadas partidas cualitativas y cuantitativas; el tamaño de esta dependerá de su propio criterio basado en el grado

de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la información de la cual se seleccionó.

Esto implicará revisiones documentales, revisiones físicas, o combinaciones de diversos procedimientos para obtener una opinión razonable de lo que acontece.

Etapa 3. Comunicación de Resultados

Proporcionar una opinión y evaluación independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

Actividades específicas

- Sistema de evaluación y matriz de indicadores para resultados.
- Análisis de los resultados
- Discusión individual
- Discusión colectiva
- Redacción y discusión del informe entre los evaluadores y los evaluados.
- Toma de decisiones.

FASE DE CONTROL E IMPLEMENTACION DE MEDIDAS

Después de la revisión correspondiente se tienen los puntos finos hallados y que requieren que se le preste la atención y cuidado debido para que se corrija y no caiga en errores involuntarios. Procediendo a realizar actos de retroalimentación para que los actos observados sean los que verdaderamente correspondan.

Las observaciones se presentan de forma general resaltando en cada una de ellas las afectaciones existentes en el Control Interno, en las Operaciones y su probable impacto Financiero.

Etapa 4. Seguimiento y retroalimentación.

Validar que existan medidas preventivas a potenciales problemas o correctivas, en su caso, para que todas las observaciones sean solventadas y así tener la

evidencia de que las debilidades han sido superadas o estén en proceso de solución.

- **Actividades específicas**
- **Definiciones de proyecciones para la próxima etapa.**

La Evaluación Específica de Desempeño se dividirá en ocho apartados principales.

- I- Datos de identificación de los programas evaluados y del despacho evaluador
- II- Planificación y diseño
- III- Cobertura y focalización
- IV- Presupuesto
- V- Análisis FODA:
- VI- Conclusiones y recomendaciones
- VII- Bibliografía
- VIII- Anexos

De acuerdo con los Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Desempeño emitido por la Dirección del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo como Órgano Administrativo Desconcentrado con autonomía técnica de la Secretaría de Finanzas y Planeación,

Para obtener la calificación de la MIR se llevará a cabo por medio de una ficha de evaluación "Anexo A" conformada de 3 rubros, éstos se dividen en subrubros que contienen preguntas específicas con relación a la planeación estatal, la lógica vertical y horizontal de la MIR de los programas presupuestarios de la dependencia o entidad.

El “Anexo A” de la MIR representará el 40% de la calificación final, así mismo, es de suma importancia indicar que por cada MIR que tenga el programa sujeto a evaluación, se hará una ficha de evaluación.

Para obtener la calificación total del anexo A, se deberá sumar el total de cada ficha de evaluación de la MIR, seguidamente la suma se dividirá entre el número total de cuadros por MIR y al final se multiplicará por 0.40, así obteniendo el porcentaje total del Anexo A.

El “Anexo A” de la ficha de evaluación de la MIR cuenta con una columna de observaciones, en este espacio el despacho externo deberá argumentar el porqué del porcentaje otorgado a cada una de las respuestas.

*Nota: En caso de que la respuesta a la pregunta sea SI, se deberá asignar el valor de 2.22, en caso de que sea NO, será 0 en la columna de los criterios de valoración

De igual manera, por cada indicador que contenga la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa sujeto a evaluación, se realizará una ficha de evaluación (cuadro 2), tomando en cuenta el cumplimiento de los criterios de relevancia, claridad, monitoreabilidad y adecuado. El anexo B representará el 60% de la calificación final.

Para obtener la calificación total del anexo B, se deberá sumar el total de cada ficha de evaluación de indicadores, seguidamente el resultado de la suma se dividirá entre el número total de cuadros de cada indicador y al final se multiplicará por 0.60.

Cabe hacer mención que los datos asentados en el siguiente anexo, se refleja el promedio para cada renglón, de las calificaciones de cada ficha de evaluación de cada uno de los 26 indicadores que tiene el programa presupuestario, mismos que fueron analizados.

*Nota: En caso de que la respuesta sea SI, se le asignará el valor de 9.09, en caso de que sea NO, será 0 en la columna de los criterios de valoración.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

En esta evaluación el término hallazgo se utiliza en un sentido crítico y se refiere a debilidades en el sistema de control detectadas por el evaluador. El hallazgo, en esta evaluación, incluye hechos y otra información obtenida por el evaluador que merece ser comunicado a los empleados y funcionarios involucrados con la Dependencia.

Los puntos que se analizaron en consecuencia al momento de plasmar los hallazgos redactados en esta sección son:

- Importancia relativa que amerite ser comunicado
- Basado en hechos y evidencias precisas que figuran en la documentación analizada.
- Objetivo de esta evaluación, es decir, mejorar aspectos en el diseño, resumen narrativo, cobertura, indicadores y metas.

Dentro de los factores a considerar en el desarrollo de los presentes hallazgos se consideraron los siguientes factores:

- Condiciones al momento de ocurrir el hecho
- Naturaleza, complejidad y magnitud del programa, componente y actividades examinadas.
- Análisis crítico de cada hallazgo importante.
- Integridad de la evaluación.

A continuación se presentan los hallazgos de la evaluación específica al desempeño.

El Programa E029 Atención de la Salud en los Diferentes Niveles se alinea durante el ejercicio 2021 con los objetivos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 mismos que son congruentes con los establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y los Programas Sectoriales del Estado de Quintana Roo.

La ejecución del recurso del Programa según información proporcionada por la entidad fue de \$1,713,565,718.08, mismos que fueron ejercidos observando las disposiciones contempladas en la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios, la Ley General de Contabilidad Gubernamental y la Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo.

Hay un total de \$2,254,215.02 que equivalen al 0.13% del total del presupuesto modificado, y que no se ejerció durante el periodo 2021.

En cuanto a las etapas de la Metodología de Marco Lógico se identificaron evidencias completas sobre el desarrollo de “Definición del Problema”, “Análisis de Involucrados”, Selección de Alternativas” y “Definición de la estructura analítica del programa”.

Los ejecutores del Programa E029 presentaron evidencia del análisis del problema y de los objetivos utilizado los esquemas de Árbol del Problema y Árbol de Objetivos de acuerdo a la Metodología de Marco Lógico.

Los ejecutores del Programa, elaboraron una Matriz de Indicadores para Resultados que cuentan con todos los elementos establecidos en la Metodología de Marco Lógico, es decir para cada nivel de objetivo (Fin, Propósito, Componente, Actividad) cuentan con un resumen narrativo, indicadores, medios de verificación y supuestos, mismos que fueron analizados y evaluados determinándose los siguientes hallazgos:

De la revisión de la Lógica Vertical de la MIR, se identificó que el propósito no cumple en su totalidad con la sintaxis establecida en la Metodología de Marco Lógico ya que su resumen narrativo incluye la expresión “a través de” que puede hacer alusión a los componentes del programa o a segundos objetivos de menor jerarquía.

En el caso de la Actividad C02.A02 – Consulta médica a la población vulnerable, al igual que el propósito, no cumple con la sintaxis establecida en la MML ya que esta no cuenta con un sustantivo derivado de un verbo.

De la revisión de la Lógica Horizontal de las MIR, se identificó que tanto en el Fin como el Componente C02, la Actividad C02.A01 y la Actividad C02.A02, el nombre de los indicadores no están expresados de manera correcta ya que no hacen referencia a una noción o relación aritmética (Porcentaje, Promedio, Tasa, Índice) que permita medir los resultados.

De la misma manera, una cantidad considerable de indicadores no logró superar la meta planeada por lo que el logro de los objetivos del programa resulta ineficiente en relación a las necesidades que se esperaban atender.

En el caso de los sucesos ocurridos a raíz del COVID-19, es necesario que las entidades empiecen a planear sus programas y actividades adaptándose al contexto que se está viviendo para poder cumplir con sus actividades sin necesidad de estar modificando las metas programadas a inicios del ejercicio.

Otro hallazgo se basa en lo recién mencionado, no es recomendable la modificación de las metas durante el ejercicio ya que se pierde la objetividad al momento de analizar, medir y comparar los resultados obtenidos en los reportes trimestrales.

En el tema presupuestal, el programa es de nueva creación por lo que no es necesario realizar una comparación presupuestal con los años anteriores.

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:

- Se cuenta con estructura orgánica para planeación, administración e implementación de PbR.
- El personal cuenta con conocimientos sobre la Metodología del Marco Lógico ya que su Matriz de Indicadores refleja de manera correcta la problemática que se espera resolver.

- La implementación del Anexo B (Ficha de Evaluación de Indicadores), contribuye a mejorar el diseño de los indicadores, ya que el resultado de esta ficha de evaluación indica los puntos que son necesarios reforzar.
- La información presupuestaria y programática del Programa se puede verificar en la página oficial de SEFIPLAN en Transparencia/Informes Trimestrales.
- Los recursos del programa se destinan a la atención de la salud por lo que el ejercicio beneficia a una población amplia y que no cuenta con los recursos necesarios para consultas.

2.2.2 Oportunidades:

- El Programa cuenta con un marco normativo estatal completo, claro, consolidado y vigente, lo que facilita una adecuada planificación estratégica del recurso.
- El Programa permite complementarse con otros recursos siempre respetando la normatividad.
- Existencia de contralorías sociales que externalizan la importancia de las necesidades de la población para focalizar dichos recursos.
- La salud es un tema importante para el Estado de Quintana Roo, permitiendo que las solicitudes relacionadas a este tema tengan cierta prioridad sobre otras.

2.2.3 Debilidades:

2.2.4 Amenazas:

- La inestabilidad económica del país representa un factor que puede repercutir en la cantidad de recursos que se destinan para el Programa.

- Incremento en costo a insumos y materiales necesarios para lograr el objetivo del programa presupuestario.
- Que la pandemia ocasionada por COVID-19 siga demandando exceso de recursos que impida el cumplimiento de otros programas.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación

La aplicación de las etapas de la Metodología del Marco Lógico no se realizó de acuerdo a lo establecido en su totalidad por pequeños detalles, pero se recomienda que para ejercicios posteriores se generen documentos de trabajo que sirvan como evidencia de la aplicación de la MML en la construcción de MIR y por ende en los Programas Presupuestarios.

El análisis de la Lógica Vertical y Horizontal a las Matrices de Indicadores para Resultados muestra ciertas debilidades en el diseño y construcción de los indicadores, principalmente en el nombre, por lo que se recomienda corregir los aspectos señalados en esta evaluación.

Para conocer el cumplimiento de las metas, se efectuó el análisis de los informes trimestrales, se comparó la información contenida en la cuenta pública y se pudo observar que en la mayoría de los avances de las metas establecidas generaron semaforización rojo, lo que nos indica que no hubo un cumplimiento adecuado de acuerdo al logro de las metas y objetivos. En los reportes trimestrales proporcionados se menciona que el tema de COVID-19 afectó el cumplimiento de los objetivos.

Del análisis realizado al presupuesto del Programa E029 Atención de la Salud en los Diferentes Niveles, según información otorgada, observamos que éste no se ejerció en su totalidad, por lo que hay un subejercicio de \$2,254,215.02 que

equivalen a un 0.13% del presupuesto modificado.

De acuerdo a lo establecido en los Objetivos Específicos de la presente Evaluación, mismos que están contenidos en los Términos de Referencia del 2022; la presente Evaluación Específica de Desempeño cumple con dichos objetivos derivado del análisis de los apartados que la conforman, mismos que se ven claramente reflejados en el cuerpo de los documentos resultantes de este proceso.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

Recomendaciones.

- Otorgar la evidencia solicitada en formato oficial para un mejor análisis de las MIR y sus objetivos.
- Que la entidad mejore el diseño de las MIR, cuidando que los Objetivos y metas vinculados al Programa Presupuestario cumplan con el destino de los recursos que indica el artículo 47 de la Ley de Coordinación Fiscal.
- Mejorar la elaboración de los indicadores que expresen claramente lo que se pretende evaluar de los resultados esperados.
- Que la entidad determinen adecuadamente los elementos de indicadores tales como el nombre, la descripción, unidad de medida y el método de cálculo.
- Señalar si los medios de verificación son datos abiertos al público o si solo son datos internos que únicamente puedan ser visualizados por la entidad.
- Fijar metas reales para evitar que se realicen cambios durante el ejercicio.
- Contar con un control presupuestal del recurso autorizado para la ejecución del programa, así como contar con información del mismo pero en relación a años anteriores. Esto permitirá examinar de qué manera se ha utilizado el mismo y ver la evolución que ha tenido a través del tiempo
- Que se presenten criterios y parámetros adecuados para determinar la población potencial y objetiva, identificándola por sexo y zona geográfica.

4. Datos de la Instancia evaluadora
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: C.P.C Salvatore Cascio Traconis M.A.T
4.2 Cargo: Representante Legal
4.3 Institución a la que pertenece: Despacho Cascio Díaz y Asociados SCP
4.4 Principales colaboradores: C.P Yaneth Flores Alam
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: salvatorecascio@prodigy.net.mx
4.6 Teléfono (con clave lada): (999)-9200755

5. Identificación del (los) programa(s)
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): ATENCIÓN DE LA SALUD EN LOS DIFERENTES NIVELES
5.2 Siglas: NO APLICA.
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Servicios Estatales de Salud
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal ___ Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local ___

5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
1. Dirección de Innovación y Calidad 2. Dirección de Planeación	
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: Dra. Myriam Ortiz Enríquez	Unidad administrativa: Directora de Servicios de Salud Correo electrónico: dirss.correspondencia@gmail.com

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 <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.4 Licitación Pública Internacional ___ 6.1.5 Otro: (Señalar) ___	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:	
Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo (SEFIPLAN)	
6.3 Costo total de la evaluación:	
\$230,833.34 (son: Doscientos treinta mil ochocientos treinta y tres 34/100 MN)	
6.4 Fuente de Financiamiento : Estatal	
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	
http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/	
7.2 Difusión en internet del formato:	
http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/	