

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Procesos del Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud (FASSA), ejercicio fiscal 2018.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: febrero, 2019	
1.3 Fecha de término de la evaluación:	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: C.P. Martha Aguilar Torrentera	Unidad administrativa: Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED)
1.5 Objetivo general de la evaluación: Valorar la gestión operativa del Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud (FASSA), perteneciente al Ramo 33 "Aportaciones Federales para las Entidades Federativas", durante el ejercicio fiscal 2018 en el Estado de Tlaxcala, con base en la información proporcionada por la Secretaría de Salud de Tlaxcala (OPD Salud de Tlaxcala), las Unidades Responsables de su gestión operativa e implementación y la información obtenida a través del trabajo de capo. La finalidad de la evaluación es tener un documento que muestre la operación del fondo y que evidencie si dicha operación cumple con lo necesario para la consecución de metas y objetivos planteados, de manera eficaz, eficiente y oportuna, así como aspectos que puedan fortalecer y mejorar la implementación y ayuden a la toma de decisiones.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: a) Analizar y describir la gestión operativa del Fondo mediante sus procesos. b) Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Fondo, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión. c) Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Fondo. d) Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Fondo y por lo tanto los operadores del Fondo pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:	
Instrumentos de recolección de información: Entrevistas semiestructuradas	
Cuestionarios__ Entrevistas_X_ Formatos__ Otros__ Especifique:	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: La evaluación toma el formato del "Modelo de Términos de Referencia Evaluación de Procesos 2019 del Estado de Tlaxcala": La Evaluación de Procesos se realizó análisis de carácter cualitativo, con base en estrategias de corte analítico, para lo cual es estudio se organizó en tres etapas que comprenden: 1. Recopilación de información documental. 2. Trabajo de campo. 3. Análisis de gabinete.	

- 1) La recopilación de la información documental: es el análisis de los documentos normativos y operativos y el diseño de los instrumentos de recolección, para este estudio, se diseñaron entrevistas semiestructuradas (Anexo XI) con preguntas específicas para funcionarios responsables de los distintos procesos identificados en los documentos.
- 2) Trabajo de campo: entrevistas semiestructuradas a funcionarios y operadores del programa, para lo cual se realizaron visitas a la dependencia. La selección de la muestra se determinó en congruencia con la metodología de marco lógico y de acuerdo a los objetivos de la investigación, orientados a criterios que garanticen la participación y vinculación de los actores que cuenten con la información adecuada que permite obtener el mejor conocimiento de los procesos. La determinación de los participantes, se realizó a partir de la identificación de los actores precisos para la operación del Fondo.
- 3) Análisis de gabinete: revisión de información documental e información levantada, identificación de procesos del programa, medición de atributos del proceso, evaluación de eficacia y suficiencia en el logro de objetivos.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- Identificación de procesos

Se identificó un macroproceso que constituye el objetivo del Fondo "Cubrir las necesidades de salud de la población sin seguridad social, mediante acciones fundamentales de atención, prevención y promoción de la salud; fomento y riesgo sanitario, capacitación y formación para la salud".

Del cual derivan cinco procesos sustantivos: 1) Solicitudes de apoyos (servicios materiales, servicios personales, servicios generales); 2) Planeación: programación y presupuestación; 3) Aprobación del Programan Operativo Anual y del Proyecto del Presupuesto; 4) Ejecución: aplicación y ejercicio del recurso FASSA; y 5) Seguimiento de la aplicación de recursos y cierre.

- Distribución del presupuesto FASSA

La Secretaría de Salud de Tlaxcala destina los recursos del Fondo principalmente al Capítulo 1000- Servicios personales el 84.87% (remuneraciones del personal al servicio de los entes públicos: sueldos, salarios, dietas, honorarios asimilables al salario, prestaciones y gastos de seguridad social, obligaciones laborales y otras prestaciones derivadas de una relación laboral), por lo que es un Fondo destinado al pago de nómina.

- Lineamientos y normativa aplicable

El FASSA, a diferencia de otros Fondos y Programas, no cuenta con lineamientos o reglas de operación a nivel federal o estatal propias, sin embargo, todas sus acciones se rigen bajo un marco jurídico y administrativo (reglamentos, convenios, acuerdos y decretos).

Bajo esta misma línea, la O.P.D de Salud de Tlaxcala ha elaborado documentos institucionales al interior del organismo donde quedan definidos sus procesos y procedimientos operativos.

- Lineamientos y normativa aplicable

Existe una correspondencia entre lo establecido en los documentos normativos federales y estatales que integran la normativa de la O.P.D Salud de Tlaxcala y la gestión operativa del Fondo.

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:

- Alto grado de consolidación operativa.

Un alto grado de consolidación operativa, obteniendo una calificación de 4.5 de 5 puntos, la mayoría de los procesos se encuentran en mayor o menor grado documentados, sin embargo, existen áreas de oportunidad.

- Adecuado sistema de control y seguimiento programático y presupuestal

La O.P.D de Salud genera y sistematiza información programática y presupuestal de calidad con un alto nivel de desagregación de forma periódica (mensual y trimestralmente), la cual es solicitada por el área contable y administrativa a cada una las unidades aplicativas.

- Personal proactivo

Tanto el personal operativo como administrativo que se entrevistó mostró una actitud positiva y abierta a la evaluación, igualmente reflejó tener amplia experiencia en la administración pública y el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones.

- Buena articulación entre las áreas operativas

Buena articulación y comunicación entre las diferentes áreas involucradas en la operación, lo que influenció positivamente el logro del cumplimiento de las metas.

2.2.2 Oportunidades:

- Diseñar indicadores para valorar la eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia de los procesos

Una vez actualizado el manual de procedimientos y definidos los procesos que articulan la operación del FASSA, se sugiere el diseño de indicadores para valorar los procesos establecidos.

- Valoración del impacto social del FASSA en el sector Salud

No se cuenta con un análisis que mida el efecto aislado del FASSA en el sector salud, sería importante que se considerara en un futuro una evaluación de impacto que mida el beneficio social.

2.2.3 Debilidades:

- Falta actualizar el manual de procedimientos

El O.P.D de Salud cuenta con múltiples manuales; sin embargo, los procesos y procedimientos no están integrados en un único manual (se encuentran distribuidos entre diferentes documentos) que plasme la lógica operativa del Fondo y la operación de principio a fin. Un Manual de Procedimientos del Fondo ayudará a la articulación y coordinación entre las unidades administrativas involucradas.

- No se cuenta con un flujograma general del Fondo

El FASSA no cuenta con un flujograma que integre todos los procedimientos, procesos y actividades necesarios para su ejecución. Un flujograma integral permitirá una visión sistémica y global de la operatividad, delineará la articulación entre las áreas responsables de los procesos y servirá como guía de la operación.

- No se tiene integrado en el manual de procedimientos el proceso de contraloría social y satisfacción de beneficiarios

O.P.D de salud realiza este proceso de forma oportuna, eficiente y eficaz, a pesar de ello, no lo ha integrado al manual de procedimientos del Fondo. Es importante resaltar que la contraloría social es parte sustancial de la lógica de los programas sociales, fortalece la transparencia y la rendición de cuentas.

2.2.4 Amenazas:

- Falta de personal

Uno de los principales insumos faltantes para proveer los servicios de salud a los no derechohabientes y llevar a cabo las labores administrativas es el humano. Con

información proporcionada por el área de recursos humanos, se evidenció que no se han asignado ni autorizado nuevas plazas desde el año 2015.

- Cambios en la política pública que ponga en riesgo la existencia del FASSA

Los cambios en la administración pública, como las políticas de austeridad, pueden poner en riesgo el presupuesto destinado a los fondos e inclusive la extinción de programas federales.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- Los procedimientos, procesos y actividades que integran la gestión operativa del Fondo son **eficaces** para el logro de sus objetivos.
- Los procesos, procesos y actividades del Fondo son **oportunos** para el logro de sus objetivos, aunque presentan áreas de oportunidad que requieren ser solventadas.
- Los procesos operativos del FASSA son **pertinentes** para el logro de sus objetivos, ninguno de los procedimientos, procesos y actividades realizados por la O.P.D. de salud impactan negativamente en la operación del fondo.
- **No existen** problemas y **limitantes normativos** para la operación del FASSA
- **El Flujo de procesos** operativos sustantivos **es apropiado**, existe continuidad entre un proceso y el siguiente.
- **Experiencia operativa** de los responsables de los procesos
- **Sistema de seguimiento de indicadores** de gestión y resultados monitoreados de manera periódica.
- **Planeación estratégica** que resulta en un documento de operación anual el cual contiene metas y acciones definidas (correcto cumplimiento de metas).

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1. Actualizar el manual de procedimientos: El Manual de Procedimientos es una herramienta sencilla que propicia una gestión administrativa ágil, transparente y eficiente, por lo que se recomienda integrar en un solo documento administrativo la información relacionada con el conjunto de operaciones y actividades que deben realizarse de manera secuencial y cronológica para el logro del FASSA.

2. Definir un flujograma general del Fondo: El FASSA no cuenta con un flujograma que integre todos los procedimientos, proceso y actividades necesarios para su ejecución, por lo que se recomienda elaborar un flujograma que señale las interacciones, defina las responsabilidades y transmita la imagen de una adecuada coordinación entre la O.P.D. de salud, sus direcciones y oficinas.

3. Integrar al manual los procedimientos el proceso de contraloría social y satisfacción de beneficiario: El O.P.D. de Salud lleva a cabo el proceso de contraloría social y satisfacción de beneficiarios a través de la encuesta de satisfacción MOSSESS. Este proceso forma parte de la lógica operativa del Fondo y la O.P.D. de Salud lleva la operación de forma oportuna y eficaz, sin embargo, no está integrado y documentado en el manual de procedimientos.

4. Formalizar los subprocesos de: 1) distribuciones salariales, 2) distribución de pagos de servicios generales entre las UMyAs y 3) distribución y entrega de servicios, suministros y materiales a beneficiarios finales. Estos subprocesos forman parte de lógica de operación del Fondo y son necesarios para su ejecución. El O.P.D. de Salud los lleva a cabo de forma coordinada y articulada, pero no están ordenados, agrupados y formalizados en un manual de procedimientos.

5. Clasificar los procesos respecto a las actividades administrativas y sustantivas: Tener una clasificación entre procesos sustantivo y administrativos, permite dividir a los

procesos en aquellos que se involucran directamente con el cumplimiento del logro de los objetivos, de aquellos que funcionan como enlaces o proveedores de información y eficientan la operación administrativa

6. Diseñar indicadores para valorar la eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia de los procesos: Una vez definidos los procesos que integran, se sugiere diseñar indicadores para valorar los procesos establecidos. Los indicadores de procesos valoran los atributos de eficacia, eficiencia, oportunidad, suficiencia y pertinencia de las actividades de cada proceso y de los procesos en general.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Alena Juárez González
4.2 Cargo: Evaluador: Líder de Proyecto
4.3 Institución a la que pertenece: IEXE Universidad
4.4 Principales colaboradores: Lusmila Herrera Pérez y Gabriel García Sánchez.
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: juarez.alena@iexe.edu.mx
4.6 Teléfono (con clave lada): 2222 11 13 42

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud	
5.2 Siglas: FASSA	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo__x_ Poder Legislativo__ Poder Judicial__ Ente Autónomo__	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal__x_ Estatal__ 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): Dirección de Salud	
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: • Dr. Alberto Jonguitud Falcón • CP. María Guadalupe Zamora Rodríguez • alberto.jonguitud@salud.gob.mx • 01(246)/ 4-62-23-44	Unidad administrativa: • Director General de la O.P.D. Salud de Tlaxcala • Dirección Administrativa

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa X 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 Administrativa de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala.

6.3 Costo total de la evaluación: \$223,300.00

6.4 Fuente de Financiamiento : Recursos estatales

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación: <http://www.finanzastlax.gob.mx/spf/>

7.2 Difusión en internet del formato: <http://www.finanzastlax.gob.mx/spf/>