

ENTREGA DE COMENTARIOS

Programa/Entidad/Dependencia: Atención de Urgencias Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)

Institución Evaluadora:

Coordinador general de la evaluación:

Responsable de la entrega de comentarios: Lic. Jose Refugio Ventura Pérez Pérez, Jefe de Servicios de Planeación y Programación Institucional

Fecha de entrega de comentarios:

No. de hoja	Sección relacionada	Comentario específico	Respuesta del evaluador	Posición de la Institución
1	Descripción ¿Cómo lo hace?	<p>Se proporcionan servicios médicos a los derechohabientes en los casos que presenten problemas o riesgos a la salud que requieran de atención inmediata porque ponen en peligro la vida, un órgano o la función; así como aquellas lesiones derivadas de accidentes o desastres naturales y provocados por el hombre.</p> <p>El Programa Presupuestario considera el número de consultas de urgencias calificadas (reales), otorgadas en los servicios de la red hospitalaria del Instituto, las clínicas de especialidades y los módulos resolutivos con camas de urgencias, en unidades médicas propias y subrogadas. También, incluye la atención proporcionada en el</p>	No aplica. El apartado corresponde al CONEVAL.	<p>Sobre la evaluación realizada sería conveniente hacer las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dentro del ISSSTE se está realizando un esfuerzo por mejorar la Matrices de Indicadores de Resultados (MIR), toda vez, como se observó en el apartado de comentarios generales la aplicación de la Metodología del Marco Lógico (MML) ha sido accidentada. Es la primera ocasión que se evalúa un programa presupuestario de la Institución, sin antes haber madurado la aplicación del Presupuesto basado en Resultado. <p>Por lo anterior, se tomaran en cuenta las observaciones</p>

		Servicio de Admisión Continua del Centro Médico Nacional "20 de Noviembre.		realizadas.
	¿A quién está dirigido?	A toda la población derechohabiente de la República en el momento que lo requiera.	No aplica. El apartado corresponde al CONEVAL.	Efectivamente, el programa está dirigido a la población derechohabiente responsabilidad de la institución, y en consecuencia, se harán las precisiones correspondientes.
	Resultados Avances Indicadores	La disminución con respecto a 2008, es positiva en virtud de que se fortalecieron los Programas Preventivos.	No puede fundamentarse la afirmación que se propone en el comentario, ya que la disminución de la consulta en los servicios de urgencias puede ser ocasionada por múltiples aspectos, desde la insuficiencia en la capacidad de los servicios para responder a la demanda hasta disminución de demanda por falta de acceso, etc. Por ello, no se considera esta posibilidad para incluirla en la evaluación como justificación.	Si bien es cierto que por el momento no se cuenta con una estadística para medir este impacto, es necesario mencionar, que la atención de urgencias reales valoradas por el personal médico, permite desagregar el tipo de la atención; ya que las urgencias sentidas son agregadas a la consulta externa general. Por otra parte, dentro de programa presupuestario Orientación para la Salud, entre otros aspectos, se realizan esfuerzos para que la población derechohabiente haga un mejor uso de los servicios médicos de la Institución.
	Avances 2010	En el mes de abril de 2010 se completó la Matriz de Indicadores de Resultado (MIR) de este proyecto al sistema de la SHCP, de acuerdo a los lineamientos	La matriz de indicadores 2010 no contiene datos de avances, sólo contiene los indicadores propuestos y las metas esperadas. Se anexa	En virtud de que la matriz de indicadores de resultados de este programa presupuestario fue completada como resultado de proceso de mejora

		emitidos y se cargaron los avances del primer trimestre de 2010.	documento con el análisis de los mismos, que el evaluador considera deben de revisarse y adecuarse.	que se menciona, en el mes de junio se integraron los primeros avances. No obstante lo anterior, se analizarán las sugerencias que se mencionan.
2	Aspectos del Mecanismo de Seguimiento 2010	No es un Programa Federal en virtud de que no está sujeto a reglas de operación por no recibir transferencias del Gobierno Federal. Su financiamiento se realiza con recursos propios de la Institución.	Efectivamente, este rubro no aplica para el programa, razón por la cual queda en blanco en la evaluación.	
3	Conclusiones del Evaluador Externo	No se cuenta con indicadores de calidad, ni de fin o de gestión, en virtud de que en el proceso de planeación 2008 para la programación-presupuestación 2009 el Sistema de Proceso Integral de Programación Presupuestación (PIPP), no permitió la incorporación de actualizaciones en las MIR. No obstante lo anterior, el indicador propuesto (de propósito), mide el número de consultas que se proporcionan por cada mil derechohabientes.	El programa deberá gestionar con la instancia correspondiente la incorporación de los indicadores actualizados.	Si bien en el momento en que se realizó la evaluación del programa de referencia, únicamente se tenía disponible un indicador de propósito, finalmente de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico establecida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), se da cuentas del objetivo inmediato del programa. Lo cual permite dimensionar el esfuerzo de la Institución. Se anexan lineamientos para la mejora de las Matrices de Resultados de la SHCP.
	Retos y Recomendaciones	Es importante que el evaluador sugiera los indicadores de impacto, servicios, gestión y calidad de la atención	Se sugiere consultar publicaciones relacionadas con indicadores de servicios de urgencias. Se	Los documentos que se mencionan, serán revisados.

			<p>anexan 2 referencias como ejemplo.</p> <p>1) Peña VR. Calidad en medicina de urgencia, una necesidad de nuestros días. Revista Mexicana de Medicina de Urgencias 2002; 1 (2): 65-68</p> <p>2) Capítulo VIII: Gerencia de la atención del paciente en el servicio de urgencias de un hospital de tercer nivel http://www.aibarra.org/Apuntes/criticos/Guias/Enfermeria/Gerencia_de_la_atencion_del_paciente_en_servicio_de_urgencias.pdf</p>	
4	Población	<p>Este programa va dirigido a toda la población derechohabiente del Instituto.</p> <p>Por esta razón, y por las mismas características del programa, no se puede establecer una población objetivo y o grupos de población por regiones o estados.</p>	<p>Se deben definir las poblaciones (potencial, objetivo y atendida); y ya que va dirigido a todos los derechohabientes del ISSSTE, así debiera quedar en su definición; posiblemente las poblaciones potencial y objetivo sean la misma, pero eso deberá establecerlo el propio programa. Asimismo, se deberán cuantificar las poblaciones y desagregarlas por entidad federativa con base en la información institucional y registrar todos estos datos en el SED para futuras evaluaciones.</p>	Esta sugerencia será atendida.

<p>Comentarios generales</p> <p>La MIR del Programa de Urgencias no contiene más indicadores que el de propósito en razón de que el proceso de integración se realizó cronológicamente como sigue:</p> <p>En la primer etapa del proceso de integración de los Indicadores de Desempeño 2008, el Instituto ejecutó las disposiciones establecidas en los Artículos 303 y 25, fracción IV del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH); Artículos 110, tercer y cuarto párrafo, y 111 de la LFPRH; así como de los Lineamientos Generales para el Proceso de Programación y Presupuestación para el Ejercicio Fiscal 2008, emitidos por la SHCP, además de las prescripciones realizadas por personal de dicha Secretaría, vía personal o telefónica, de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El día 14 de noviembre de 2007, se realizó la carga de las Matrices de Marco Lógico (MML) para los 21 programas presupuestarios con aplicación opcional, modalidad E “Prestación de Servicios Públicos” en el Módulo del Presupuesto Basado en Resultados y la Evaluación del Desempeño del Sistema de Proceso Integral de Programación y Presupuesto (SPIPP) del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH). • Las MML contenían la información mínima siguiente: Identificación del Programa, Alineación de los Programas Presupuestarios con el PND, así como los Objetivos del Fin, Propósito, Componentes e indicadores a nivel de cada objetivo de los 21 programas presupuestarios, con un total de 63 indicadores de desempeño, de los cuales 42 fueron estratégicos y 21 de gestión. • No obstante lo anterior, en la publicación tanto del Proyecto como del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) 2008, los días 8 de septiembre de 2007 y 1 de enero de 2008 respectivamente, presentados por la SHCP y aprobados por la Cámara de Diputados, únicamente fueron publicados siete de los 21 programas presupuestarios propuestos por este Instituto, con un indicador estratégico a nivel objetivo de propósito para cada uno. <p>En la segunda etapa del proceso, el 11 de febrero de 2008, la SHCP emite los Lineamientos para la Actualización de la Matriz de Indicadores de los Programas Presupuestarios y elaboración de los Calendarios de Metas de los Indicadores del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2008, mediante oficio núm. 301.-A-0221.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el mes de marzo de 2008, la SHCP coordinó la revisión y actualización de las matrices únicamente de los Programas Presupuestarios publicados en el documento Indicadores de Desempeño del PEF 2008, mismas que fueron modificadas de acuerdo a las recomendaciones realizadas por personal de la Secretaría y asesores externos contratados por la misma. • El día 18 de abril de 2008, se registraron en el Módulo del Presupuesto Basado en Resultados y la Evaluación del Desempeño del Sistema de Proceso Integral de Programación y Presupuesto (SPIPP) del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), las matrices actualizadas a nivel objetivos de Propósito y Componente, de acuerdo a la propuesta realizada por personal de la SHCP y orientada por los asesores externos contratados por dicha Secretaría actualizados y mejorados de conformidad con el Artículo 24, fracción I del Decreto correspondiente. • Al respecto, se registraron matrices para ocho Programas Presupuestarios, lo cual dio como resultado una propuesta total de 17 indicadores de desempeño, de los cuales 8 fueron estratégicos y 9 de gestión. • La selección final por parte de la SHCP para su presentación al Congreso de la Unión en el marco del PEF 2008, fue de 7 Programas Presupuestarios con un 	<p>Esta sugerencia será atendida</p>
--	--------------------------------------

objetivo **a nivel componente** para cada uno de ellos, por lo que de los 63 indicadores de desempeño propuestos inicialmente por este Instituto, únicamente fueron tomados en cuenta **siete indicadores de gestión**, mismos que se publicaron en el Anexo XV del Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, al primer trimestre de 2008, y que fueron sujetos a seguimiento, a través del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), cuyos resultados fueron publicados de manera trimestral en dicho Informe.

- Es importante señalar que después de esta selección, tampoco se estuvo en condiciones de incorporar todos los programas presupuestarios cargados originalmente en agosto de 2007, ya que el sistema no permitía la incorporación de otros elementos que la SHCP no autorizara.
- Por otra parte, los resultados de los indicadores de desempeño seleccionados, se publicaron en la Cuenta Pública 2008 de conformidad con lo dispuesto en el Instructivo para el llenado y presentación del formato **Análisis al Cumplimiento de los Indicadores de Desempeño**, en el cual se menciona que se reportará la totalidad de los Indicadores de Desempeño que se publicaron en el Informe de Avance de Gestión Financiera Enero-Junio de 2008, mismos que fueron seleccionados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Mediante el documento de Análisis al Cumplimiento de los Indicadores de Desempeño, se le da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 111 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, en virtud de que se explican las causas de las variaciones y sus correspondientes efectos socioeconómicos de los indicadores de desempeño.
- Por último, es relevante mencionar que la entonces Subdirección General Médica, realizó Institucionalmente el seguimiento pormenorizado de los servicios médicos, a través del Módulo de Programación del Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal (SPEP), mismos que se sujetaron a evaluación global como complemento al Informe de la Cuenta Pública 2008.

Con respecto al proceso de planeación 2008 para la programación-presupuestación 2009, es importante mencionar que se llevó a cabo bajo las instrucciones realizadas de manera verbal por la SHCP, de acuerdo a lo siguiente:

- En el mes de agosto de 2008, se llevaron a cabo los trabajos para la elaboración de los indicadores que debían contener las matrices para los programas presupuestarios a cargo del Instituto. No obstante el día 22 de agosto del mismo año, vía telefónica personal de la SHCP, instruye al instituto para que elabore, únicamente indicadores a nivel de propósito para los programas presupuestarios más relevantes del ISSSTE.
- El día 23 de agosto, dicha Secretaría entrega un nuevo formato para requisitar la información de los indicadores propuestos, además de que indicó que los indicadores que se incluyeran fueran de gestión. La entrega de los formatos de 11 programas presupuestarios debidamente requisitados, se llevó a cabo el día 24 de agosto.
- Después de esta fecha, la SHCP, solicitó a este Instituto el día 29 de agosto una comparación de los indicadores realizados en 2008 con respecto a los propuestos para 2009, con base en un formato formulado por la misma Secretaría, ese mismo día se entregó el trabajo comparativo.
- El día 8 de septiembre de 2008, en la publicación del Proyecto del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) 2008, únicamente fueron publicados **nueve** de los 11 programas presupuestarios propuestos por este Instituto, con un indicador de gestión **a nivel de propósito** para cada uno.

- Para el día 1 de enero de 2009, esta información es ratificada con la aprobación del Presupuesto de Egresos de la Federación 2009 por la H. Cámara de Diputados.

Respuesta: Se sugiere al Programa que considere la posibilidad de incluir documentos relacionados en la pestaña de “otros documentos relevantes del Pp” del SED, que dan la opción al evaluador de consultar información adicional para efectuar una evaluación más objetiva.