

## **INFORME DE EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA**

### **Programa 173**

### **Prevención y Resolución de Conflictos en la Prestación de los Servicios de Salud**



## IDENTIFICACIÓN DE PROGRAMA 2018

<b>PROGRAMA:</b>	173	Prevención y Resolución de Conflictos en la Prestación de los Servicios de Salud
<b>RESPONSABLE:</b>	404	Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca

### VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA ESTATAL DE DESARROLLO

<b>EJE:</b>	Oaxaca seguro
<b>TEMA:</b>	Derechos humanos
<b>OBJETIVO:</b>	Prevenir, disminuir y atender de manera oportuna y efectiva las violaciones a los derechos humanos en Oaxaca, por parte de las instituciones gubernamentales.

### CLASIFICACIÓN FUNCIONAL

<b>FINALIDAD:</b>	Gobierno
<b>FUNCIÓN:</b>	Justicia
<b>SUBFUNCIÓN:</b>	Derechos humanos

### CLASIFICACIÓN SECTORIAL

<b>SECTOR:</b>	Gobernabilidad y seguridad
<b>SUBSECTOR:</b>	Derechos humanos

### CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA CONAC

<b>TIPOLOGÍA:</b>	Programas
<b>SUBTIPOLOGÍA:</b>	Desempeño de las funciones
<b>CLASIFICACIÓN TIPOLOGÍA:</b>	Prestación de servicios públicos

## RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento a las disposiciones del Plan Anual de Evaluación 2017 del Estado de Oaxaca, publicado por la Jefatura de la Gubernatura en el Periódico Oficial el 28 de abril del mismo año, así como de los Términos de Referencia para la Evaluación Diagnóstica de los Programas Presupuestarios Derivados del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, **ExploraMetrics** presenta este Informe de Evaluación Diagnóstica, correspondiente al programa 173 Prevención y Resolución de Conflictos en la Prestación de los Servicios de Salud, a cargo de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca

El programa evaluado tiene como propósito que la sociedad Oaxaqueña se beneficie en materia de prevención y resolución de inconformidades en la prestación de los servicios de salud, en miras de combatir el incremento de las inconformidades y la falta de solución de las mismas. Para cumplir con este objetivo, el programa considera 2 componentes, cada uno de los cuales propone obtener los siguientes resultados:

1. Conflictos derivados de la prestación del servicio de salud resueltos.
2. Prestadores de los servicios de salud capacitados.

### RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN

El programa 173 Prevención y Resolución de Conflictos en la Prestación de los Servicios de Salud cumple adecuadamente con 7 preguntas, es decir 58.33% de las 12 preguntas generales contenidas en el instrumento de evaluación diseñado por la Jefatura de la Gubernatura.

TEMA	ID DE PROG	DIAGNÓSTICO					POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO					MIR	
PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
RESPUESTA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	

En cuanto a los 42 aspectos específicos que se valoran en estas 12 preguntas generales, el programa cumple en 34 casos, es decir 80.95% del total. Esto coloca al programa sobre el promedio de los resultados obtenidos por los 88 programas sujetos a evaluación diagnóstica.

## **ASPECTOS FAVORABLES Y DE MEJORA**

De la evaluación realizada, se identifican los siguientes aspectos favorables y/o fortalezas, por tema de evaluación:

### **Identificación del programa y alineación a los objetivos del PED 2016-2022**

- El programa para la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca cumple con las características de identificación requeridas.

#### **Diagnóstico:**

- Cumple con los requisitos del árbol de objetivos en su estructura de medios y fines establecidos por Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), así como la evaluación para la selección de alternativas.

### **Identificación de las poblaciones de interés para el programa**

- La población objetivo y potencial están identificadas, cuantificadas y caracterizadas.

### **Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)**

- La matriz de indicadores de resultados cumple con la mayoría de las características requeridas, así como algunos de los criterios CREMAA.

Por otra parte, en función de lo previsto en la metodología de marco lógico (MML), se identifican los siguientes aspectos susceptibles de mejora:

### **Identificación del programa y alineación a los objetivos del PED 2016-2022**

- El programa no hace referencia a resultados de evaluaciones anteriores debido a que no han sido sujetos a ninguna. Se sugiere incorporar recomendaciones realizadas de programas similares nacionales o internacionales.

### **Diagnóstico:**

- El árbol de problemas defina la problemática central como la ausencia de una solución "La sociedad Oaxaqueña se ve afectada por el incremento de inconformidades y la falta de solución de dichas inconformidades a través de medios alternativos" por lo que debe corregirse para alinearlo con los lineamientos del CONEVAL.

### **Identificación de las poblaciones de interés para el programa**

- Es necesario realizar una estrategia de cobertura para definir específicamente a la población que el programa pretende atender en el ejercicio actual y desagregar por grupos de edad y población indígena por el enfoque de inclusión y ciclo de vida.

### **Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)**

- Es preciso establecer las metas para los indicadores que carecen de las mismas. De igual forma es necesario revisar y corregir los medios de verificación de algunos de los indicadores.

La atención de estos aspectos permitirá fortalecer el diagnóstico subyacente y el diseño del programa; contar con mejores condiciones para aprovechar las oportunidades e impulsar el logro de los objetivos del programa; así como enfrentar con mejores perspectivas las amenazas que enfrente la implementación y operación del mismo.

## ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DE PROGRAMA 2018.....	1
RESUMEN EJECUTIVO .....	2
INTRODUCCIÓN.....	6
EVALUACIÓN.....	8
I. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA Y ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL PED 2016-2022	8
II. DIAGNÓSTICO .....	9
III. POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO .....	11
IV. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR).....	13
HALLAZGOS MÁS RELEVANTES .....	15
RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN .....	15
BALANCE GENERAL.....	16
PRINCIPALES FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS .....	17
I. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA Y ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL PED 2016-2022	17
II. DIAGNÓSTICO .....	18
III. POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO .....	19
IV. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR).....	20
CONCLUSIONES .....	22
BIBLIOGRAFÍA.....	24
ANEXO 1 .....	26
ANEXO 2.....	27

## INTRODUCCIÓN

La evaluación es un instrumento imprescindible para la gestión orientada a resultados, los procesos de mejora continua y la toma de decisiones. En México, la evaluación del ejercicio de los recursos públicos -para asegurar su apego a los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez- constituye un mandato constitucional expreso, aludido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 134; así como en el 137 de la Constitución Política del Estado de Oaxaca.

En ese marco, la Jefatura de la Gubernatura del Estado de Oaxaca, en calidad de Instancia Técnica de Evaluación (de conformidad con el artículo 50 fracción IV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca) ha definido, en los Términos de Referencia 2017, que el objetivo de la evaluación diagnóstica es: *“proporcionar a los responsables de la administración y operación, elementos sustentados que permitan llevar a cabo acciones encaminadas a mejorar el desempeño de los mismos, así como una apreciación informada acerca de su orientación hacia el logro de resultados”*.

De acuerdo con la metodología definida en el instrumento diseñado por la Jefatura de la Gubernatura, la evaluación diagnóstica a programas presupuestarios consiste en la respuesta dicotómica (Sí/No), por parte de un evaluador externo a 12 preguntas que incluyen 42 aspectos a considerar, divididos en cuatro secciones o temas principales:

- I. Identificación del programa y alineación a los objetivos del PED 2016-2022
- II. Diagnóstico
- III. Población o área de enfoque, potencial y objetivo
- IV. Matriz de indicadores para resultados (MIR)

La metodología definida por la Jefatura de la Gubernatura y aplicada por **ExploraMetrics** en esta evaluación implica un análisis de gabinete con información controlada, proporcionada por las dependencias y/o entidades responsables de los programas presupuestarios que se evalúan, así como por información adicional que la instancia evaluadora considere pertinente.

Este reporte presenta los resultados del análisis de evaluación diagnóstica del programa 173 Prevención y Resolución de Conflictos en la Prestación de los Servicios de Salud cuyo objetivo principal



es que la sociedad Oaxaqueña se beneficie en materia de prevención y resolución de inconformidades en la prestación de los servicios de salud, en miras de combatir el incremento de las inconformidades y la falta de solución de las mismas.

## EVALUACIÓN

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación diagnóstica aplicada por **ExploraMetrics** al programa 173 Prevención y Resolución de Conflictos en la Prestación de los Servicios de Salud de acuerdo con el instrumento diseñado por la Jefatura de la Gubernatura, mismo que se encuentra dividido en cuatro temas principales:

- I. Identificación del programa y alineación a los objetivos del PED 2016-2022
- II. Diagnóstico
- III. Población o área de enfoque, potencial y objetivo
- IV. Matriz de indicadores para resultados (MIR)

### I. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA Y ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL PED 2016-2022

#### 1. ¿El programa cuenta con una identificación general que considere

- a) Nombre del programa; Sí
- b) Vinculación con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022; Sí
- c) UR responsable y URs participantes; Sí
- d) Clasificación funcional (finalidad, función, subfunción); Sí
- e) Clasificación sectorial (sector y subsector); Sí
- f) Clasificación programática de acuerdo a los establecido por el Consejo Nacional de Armonización Contable; Sí
- g) Recomendaciones derivadas de evaluaciones anteriores al programa o la institución? No

#### Justificación

→ La documentación provista cubre 6 de los 7 aspectos solicitados (85.7%).

En la bitácora de información se especifica que no han sido sujetos de evaluación anteriores.

**Aspectos susceptibles de mejora:**

- En caso de contar con evaluaciones previas a la institución se sugiere incorporar las recomendaciones.

## II. DIAGNÓSTICO

### 2. ¿El programa cuenta con una definición del problema, en la cual se incluyan

- a) Identificación de la población objetivo o área de enfoque Sí
- b) Definición de su localización geográfica; Sí
- c) Un indicador que cuantifique la magnitud del problema? Sí

**Justificación**

- La documentación provista cubre los 3 aspectos solicitados (100%).  
El propósito del programa define a la sociedad oaxaqueña como la beneficiaria del mismo.

**Aspecto susceptible de mejora**

- La documentación presentada define a la población general como área de enfoque, se sugiere documentar una estrategia de cobertura que precise a la población que el programa tiene planeado atender.

### 3. ¿El programa presenta un árbol de problemas que incluye

- a) Causas estructurales; Sí
- b) Causas intermedias; Sí
- c) Efectos del problema? Sí

**Justificación**

- La documentación provista cubre los 3 elementos solicitados (100%).  
Aunque el árbol si cumple con los requerimientos, el problema central no está planteado de acuerdo con los lineamientos de CONEVAL, debido a que lo definen como "La sociedad Oaxaqueña se ve afectada por el incremento de inconformidades y la falta de solución de dichas inconformidades a través de medios alternativos"

**Aspecto susceptible de mejora**

- Se sugiere apearse a los lineamientos de CONEVAL para el planteamiento del problema central debido a que menciona más de una problemática "... se ve afectada por el incremento de inconformidades en la prestación de servicios de salud y por falta de soluciones a dichas inconformidades..." según los lineamientos tampoco debe definirse como la falta de una solución.

**4. ¿El programa presenta un árbol de objetivos en el cual se identifican**

- a) La contribución del programa a la resolución del problema; Sí
- b) Los medios para lograr esos fines? Sí

**Justificación**

- La documentación provista cubre los 2 elementos solicitados (100%).

**Aspecto susceptible de mejora**

- Del rediseño del árbol de problemas enriquecer los medios para lograr el objetivo.

**5. Derivado del árbol de objetivos, ¿se han seleccionado las alternativas a las cuales se ha de enfocar la intervención?**

Sí

**Justificación**

- La documentación provista cubre los elementos solicitados (100%).

**Aspecto susceptible de mejora:**

- Documentar el análisis de la selección de alternativas.

### III. POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO

#### 6. ¿La población o área de enfoque potencial está

- a) Identificada; Sí
- b) Caracterizada; Sí
- c) ¿Cuantificada? Sí

##### Justificación

→ La documentación provista cubre los 3 elementos solicitados (100%).

##### Aspecto susceptible de mejora

→ Documentar la población potencial dentro de la ficha de programa.

#### 7. ¿La población o área de enfoque objetivo está

- a) Identificada; Sí
- b) Caracterizada; Sí
- c) Cuantificada? Sí

##### Justificación

→ La documentación provista cubre los 3 elementos solicitados (100%).  
Se asume un programa de carácter universal.

##### Aspecto susceptible de mejora

→ Documentar una estrategia de cobertura que priorice a la población más vulnerable.

#### 8. ¿La cuantificación de la población o área de enfoque potencial está desagregada por

- a) Sexo; Sí
- b) Grupos de edad; No
- c) Población indígena No

##### Justificación

→ La documentación provista cubre 1 de los 3 elementos solicitados (33.3%).  
La documentación sólo desagrega a la población por sexo.

### **Aspecto susceptible de mejora**

- Es importante que la población potencial esté desagregada por los enfoques de inclusión y ciclo de vida ya que son obligatorios para todos los programas. Desagregar por población indígena es particularmente importante.

## **9. ¿La cuantificación de la población o área de enfoque objetivo está desagregada por**

- a) Sexo; Sí
- b) Grupos de edad; No
- c) Población indígena No

### **Justificación**

- La documentación provista cubre 1 de los 3 elementos solicitados (33.3%).  
La documentación sólo desagrega a la población por sexo.

### **Aspecto susceptible de mejora**

- Es importante que la población objetivo esté desagregada por los enfoques de inclusión y ciclo de vida ya que son obligatorios para todos los programas. Desagregar por población indígena es particularmente importante.

## **10. ¿El programa cuenta con provisiones para la integración de un padrón de beneficiarios o áreas de enfoque?**

No

### **Justificación**

- La documentación provista no cubre los aspectos solicitados (0%)

### **Aspecto susceptible de mejora**

- Se sugiere realizar un documento que especifique la forma en que se realizará el padrón de beneficiarios.

#### **IV. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)**

##### **11. ¿El programa cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), que cumpla con**

- a)** Resumen narrativo; Sí
- b)** Indicadores que cumplan los criterios CREMAA (claridad, relevancia, economía, monitoreable, adecuado y aporte marginal); No
- c)** Medios de verificación; Sí
- d)** Supuestos? Sí

##### **Justificación**

- El programa cubre con 3 de los 4 aspectos solicitados (75%).  
Algunos indicadores no cumplen con los criterios CREMAA de monitoreabilidad y de adecuación.

##### **Aspecto susceptible de mejora**

- Revisar los comentarios de cada uno de los indicadores evaluados en el archivo electrónico adjunto.  
Especificar con más detalle el medio de verificación apeándose a los lineamientos de CONEVAL el cuál debe contener el nombre completo del documento que sustenta la información, el área que genera o publica la información, la periodicidad con la que se genera el documento (el cual debe coincidir con la frecuencia de medición) y la liga de la página de la que se obtiene la información (si es el caso).

##### **12. ¿Los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) cumplen con las siguientes características**

- a)** Nombre; Sí
- b)** Definición; Sí
- c)** Método o fórmula de cálculo; Sí
- d)** Tipo de indicador; Sí
- e)** Dimensión; Sí
- f)** Frecuencia de medición; Sí
- g)** Sentido esperado; Sí
- h)** Línea base; Sí

**i) Metas? No**

**Justificación**

- El programa cubre con 8 de los 9 aspectos solicitados (88.9%).  
Algunos indicadores no tienen metas.

**Aspecto susceptible de mejora:**

- Revisar los comentarios de cada indicador en el archivo electrónico adjunto.  
Establecer las metas de los indicadores señalados.



## HALLAZGOS MÁS RELEVANTES

El programa evaluado tiene como propósito que la sociedad Oaxaqueña se beneficie en materia de prevención y resolución de inconformidades en la prestación de los servicios de salud, en miras de combatir el incremento de las inconformidades y la falta de solución de las mismas. Para cumplir con este objetivo, el programa considera 2 componentes, cada uno de los cuales propone obtener los siguientes resultados:

1. Conflictos derivados de la prestación del servicio de salud resueltos.
2. Prestadores de los servicios de salud capacitados.

## RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN

El programa 173 Prevención y Resolución de Conflictos en la Prestación de los Servicios de Salud cumple adecuadamente con 7 preguntas, es decir 58.33% de las 12 preguntas generales contenidas en el instrumento de evaluación diseñado por la Jefatura de la Gubernatura, con lo que se coloca sobre el promedio de los resultados obtenidos por los 88 programas sujetos a evaluación diagnóstica.

TEMA	PREGUNTA	RESP. GLOBAL	RESPUESTAS ESPECÍFICAS									
			a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	
ID DE PROG	1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	-	-
DIAGNÓSTICO	2	Sí	Sí	Sí	Sí	-	-	-	-	-	-	-
	3	Sí	Sí	Sí	Sí	-	-	-	-	-	-	-
	4	Sí	Sí	Sí	-	-	-	-	-	-	-	-
	5	Sí	Sí	-	-	-	-	-	-	-	-	-
POBLACIÓN	6	Sí	Sí	Sí	Sí	-	-	-	-	-	-	-
	7	Sí	Sí	Sí	Sí	-	-	-	-	-	-	-
	8	No	Sí	No	No	-	-	-	-	-	-	-
	9	No	Sí	No	No	-	-	-	-	-	-	-
	10	No	No	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TEMA	PREGUNTA	RESP. GLOBAL	RESPUESTAS ESPECÍFICAS								
			a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)
MIR	11	No	Sí	No	Sí	Sí	-	-	-	-	-
	12	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No

En cuanto a los 42 aspectos específicos que se valoran en estas 12 preguntas generales, el programa cumple en 34 casos, es decir 80.95% del total. Esto coloca al programa sobre el promedio de los resultados obtenidos por los 88 programas evaluados.

## BALANCE GENERAL

Los resultados de la evaluación indican que se encuentra por arriba del promedio de los 88 programas sujetos de evaluación.

La principal causa se debe a que el programa cumple con la identificación y diagnóstico del programa. También se valida la presentación de la población objetivo y potencial considerando a ambas las mismas al pretender ser un programa de carácter universal.

Respecto a la matriz de indicadores de resultados cumple con la mayor parte de las características, así como parte de los criterios CREMAA.

La desagregación de la población potencial y objetivo por las características de grupos de edad y población indígena son de suma importancia. Además, es necesario documentar las reglas de operación que contemplen las disposiciones explícitas relativas a la conformación del padrón de beneficiarios.

Además, es preciso corregir la redacción de la problemática central así como completar la ausencia de metas en algunos indicadores y alinear los medios de verificación con los lineamientos establecidos por el CONEVAL.

## PRINCIPALES FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

A continuación, se exponen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas detectadas a partir de la evaluación diagnóstica del programa 173 Prevención y Resolución de Conflictos en la Prestación de los Servicios de Salud, a cargo de Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

### I. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA Y ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL PED 2016-2022

FORTALEZAS	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El programa está claramente identificado.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 1
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Ninguno

OPORTUNIDADES	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Otros programas derivados del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, así como los asociados al Plan Sectorial correspondiente, pueden ofrecer sinergias para el cumplimiento del fin al que este programa se vincula.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 1, inciso b)
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Identificar, en colaboración con otras dependencias y entidades de la AP estatal, los programas con los que puedan establecerse vínculos sinérgicos para potenciar los resultados del programa.

DEBILIDADES	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	La dependencia no mostró ningún documento en el cuál se especifiquen las recomendaciones derivadas de evaluaciones anteriores.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 1
<b>RECOMENDACIÓN</b>	En caso de contar con evaluaciones previas se sugiere incorporar las recomendaciones.

AMENAZAS	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Eventual falta de coordinación con otras dependencias y entidades cuyo mandato tenga vinculación directa con la población objetivo del programa, o

### AMENAZAS

	que tengan a su cargo programas transversales con objetivos potencialmente asociados a las actividades de este programa.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 1, inciso b)
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Identificar, en colaboración con otras dependencias y entidades de la AP estatal, los programas con los que puedan establecerse vínculos sinérgicos para potenciar los resultados del programa.

## II. DIAGNÓSTICO

### FORTALEZAS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	El programa muestra a la población general como área de enfoque.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 2
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Documentar una estrategia de cobertura que precise a la población que el programa tiene planeado atender.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Cuenta con árbol de problema y objetivos
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 3 y 4
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Ninguno
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Presentan el análisis de selección de alternativas
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 5
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Ninguno

### OPORTUNIDADES

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Posible existencia de investigaciones externas (académicas, de organismos públicos internacionales, federales o de la sociedad civil) con información relevante para el análisis del problema que el programa busca resolver.
<b>REFERENCIA</b>	Preguntas 2 y 3 (con sus tres incisos en ambos casos)
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Fortalecer el diagnóstico del problema con una investigación documental y entrevistas a informantes pertinentes con la especialidad requerida, documentar los hallazgos y fortalecer el análisis correspondiente en consecuencia.

### DEBILIDADES

<b>DESCRIPCIÓN</b>	El programa muestra a la población general como área de enfoque.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 2
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Documentar una estrategia de cobertura que precise a la población que el programa tiene planeado atender.

<b>AMENAZAS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Eventuales señalamientos por observadores externos o grupos políticos a supuestas debilidades en el planteamiento del problema y configuración del programa, tomando como base información que no esté considerada en la documentación analítica del programa, pese a estar públicamente disponible.
<b>REFERENCIA</b>	Preguntas 2 a 4 (con sus incisos) y 5
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Fortalecer el diagnóstico del problema con una investigación documental y entrevistas a informantes pertinentes con la especialidad requerida, documentar los hallazgos y fortalecer el análisis correspondiente en consecuencia.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Riesgo de señalamientos por omitir atender causas, manifestaciones del problema y efectos que se han detectado y referido en el propio diagnóstico del PED.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 3 (con sus incisos)
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Fortalecer el diagnóstico del problema y el diseño del programa considerando otras causas relevantes dentro del ámbito de actuación de la UR, que resulten relevantes, factibles y eficaces, en apego a la metodología de referencia.

### **III. POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO**

<b>FORTALEZAS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	La población potencial y objetivo están claramente definidas.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 6
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Ninguno

<b>DEBILIDADES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	La población potencial y objetivo no están desagregada por grupos de edad y población indígena.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 8 y 9
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Desagregar la población potencial y objetivo por dichas características.

<b>AMENAZAS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Al ser un programa que atiende tanto a la resolución de conflictos que interponen los usuarios (población general) como a la capacitación de los prestadores de servicios de salud, la población potencial y objetiva puede no estar correctamente identificada al no tener la claridad conceptual y operativa en la gestión cotidiana del programa.

### AMENAZAS

<b>REFERENCIA</b>	Preguntas 6 a 10
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Definir las poblaciones potencial y objetivo del programa e identificarlas, caracterizarlas y cuantificarlas explícitamente en la documentación de planeación del programa, con las desagregaciones pertinentes, así como definir previsiones para la generación de un padrón de beneficiarios y documentarlas en reglas de operación u otros lineamientos específicos del programa.

## IV. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)

### FORTALEZAS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	La mayoría de los indicadores cumple con el criterio de claridad.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 11
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Ninguno
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Todos los indicadores cuentan con las características, excepto línea base.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 12
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Ninguno

### OPORTUNIDADES

<b>DESCRIPCIÓN</b>	La metodología de marco lógico y la documentación que al respecto han publicado la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) federal y el CONEVAL han publicado distintos recursos que ofrecen la orientación adecuada para la atención de las observaciones formuladas.
<b>REFERENCIA</b>	Preguntas 11 y 12 (con sus incisos)
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Consultar las guías metodológicas de la SHCP sobre la metodología de marco lógico, construcción de MIR y construcción de indicadores para identificar técnicas precisas para la atención de las observaciones.

### DEBILIDADES

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Algunos indicadores no cumplen con los criterios CREMAA de monitoreabilidad y adecuación.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 11
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Apegarse a los lineamientos del CONEVAL para el diseño y construcción de los indicadores. Especificar con más detalle el medio de verificación apegándose a los lineamientos de CONEVAL el cuál debe contener el nombre completo del documento que sustenta la información, el área que genera o publica la información, la periodicidad con la que se genera el documento (el cual debe

### DEBILIDADES

	coincidir con la frecuencia de medición) y la liga de la página de la que se obtiene la información (si es el caso).
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Algunos indicadores no tienen metas o no son congruentes con el sentido del indicador.
<b>REFERENCIA</b>	Pregunta 12
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Se sugiere apegarse a los lineamientos del CONEVAL para el diseño y construcción de los indicadores.

### AMENAZAS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Posibles presiones por eventuales señalamientos públicos (por omisiones o dificultades para el seguimiento de los avances del programa) por parte de observadores externos dedicados al seguimiento del mismo a partir de la información pública prevista por la legislación.
<b>REFERENCIA</b>	Preguntas 11 y 12 (con sus incisos)
<b>RECOMENDACIÓN</b>	Corregir las omisiones e inconsistencias detectados para fortalecer el diseño del programa y la transparencia de su información.

## CONCLUSIONES

De la evaluación de diagnóstico al programa 173 Prevención y Resolución de Conflictos en la Prestación de los Servicios de Salud, a cargo de Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca encontramos que cumple adecuadamente con 7 preguntas, es decir 58.33% de las 12 preguntas generales contenidas en el instrumento de evaluación, con lo que se coloca sobre el promedio de los resultados obtenidos por los 88 programas sujetos a evaluación diagnóstica.

En cuanto a los 42 aspectos específicos que se valoran en estas 12 preguntas generales, el programa cumple en 34 casos, es decir 80.95% del total. Esto coloca al programa sobre el promedio de los resultados obtenidos por los 88 programas evaluados.

Este resultado se debe en mayor medida a la correcta identificación del programa en sus elementos clave. El diagnóstico cubre el proceso completo árbol de problemas, árbol de objetivos y selección de alternativas. La población objetivo y potencial están claramente identificadas, cuantificadas y caracterizadas al pretender ser un programa de aplicación universal en la entidad.

En cuanto a las ventanas de oportunidad del programa cabe resaltar que se deben hacer algunas especificaciones en el área de población incluyendo el análisis de la población objetivo y las desagregaciones pertinentes con el fin de tener más claro que población será beneficiada en el ejercicio actual.

Por otra parte, también es conveniente diseñar y documentar las reglas de operación específicas para el programa que contemplen disposiciones explícitas relativas a la conformación de los padrones de beneficiarios con el fin de identificar a la población atendida.

Igualmente se deben identificar con más detalle el medio de verificación apeguándose a los lineamientos de CONEVAL el cuál debe contener el nombre completo del documento que sustenta la información, el área que genera o publica la información, la periodicidad con la que se genera el documento para así cumplir con los criterios de monitoreabilidad.



Estas características son de suma importancia para fortalecer el diseño del programa y la transparencia de su información evitando eventuales señalamientos públicos por omisiones o dificultades para el seguimiento de los avances del programa.

## BIBLIOGRAFÍA

### Documentos del programa presupuestario evaluado

Documentos referidos en la Bitácora Electrónica de Información.

### Guías metodológicas

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, “*Elementos mínimos a considerar en la elaboración de diagnósticos de programas nuevos*” [s.l.] [s.f.].

[[http://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico\\_Programas\\_Nuevos.pdf](http://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico_Programas_Nuevos.pdf)]

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, *Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados*, México, D.F., CONEVAL, 2013.

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, *Guía básica para vincular la Matriz de Indicadores para Resultados y las Reglas de Operación de los programas de desarrollo social*, México, D.F., CONEVAL [s.f.].

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*, México, D.F., CONEVAL, 2013.

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, *Metodología para la aprobación de indicadores de los programas sociales*, México, D.F., CONEVAL, 2014.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Subsecretaría de Egresos, Unidad de Evaluación del Desempeño, *Criterios para el registro, revisión y actualización, de la Matriz de Indicadores para Resultados y la Ficha de Indicadores del Desempeño de los programas presupuestarios para el ejercicio fiscal 2017* (oficio núm. 419-A-16-0867), Ciudad de México, 14 de julio de 2016.

[[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154326/Criterios\\_MIR\\_2017.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154326/Criterios_MIR_2017.pdf)]

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Subsecretaría de Egresos, Unidad de Evaluación del Desempeño, *Criterios para el registro y actualización, de la Matriz de Indicadores para Resultados de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2018* (oficio núm. 419-A-17-0609), Ciudad de México, 30 de junio de 2017

[[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154326/Criterios\\_MIR\\_2017.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154326/Criterios_MIR_2017.pdf)]

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, *Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados*, 14 de octubre de 2016.

[[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia\\_MIR.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia_MIR.pdf)]

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, *Guía para el diseño de indicadores estratégicos*, [s.l.], [s.f.].

[[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154446/Guia\\_Indicadores.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154446/Guia_Indicadores.pdf)]

## **Legislación**

Ley General de Desarrollo Social.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

## ANEXO 1

### Bitácora de información

PROGRAMA: PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE  
173 CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS

UR RESPONSABLE: COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO  
DE OAXACA

**Evaluación Diagnóstica Plan Anual de Evaluación 2017 del Gobierno del Estado de Oaxaca**  
**Bitácora electrónica de información**

No.	Documento que se solicita	Recepción de material para el tema	Nombre del documento recibido	Observaciones
1	Ficha del programa presupuestario	✔	Ficha del programa	Ok
2	Documento que de cuenta de los antecedentes, características del programa (fecha de inicio, rediseño, fusión de programas, etc.)	✔	Ficha del programa	Ok
3	Programas sectoriales, especiales, institucionales, y/o similares relacionados con el programa a evaluar	✔	Programas relacionados	Ok
4	Diagnóstico y justificación del programa	✔	Antecedentes	Ok
5	Árbol de problemas	✔	Árbol de problemas	Ok
6	Árbol de objetivos	✔	Árbol de objetivos	Ok
7	Selección de Alternativas	✔	Selección de Alternativas	Ok
8	Matriz de indicadores para Resultados	✔	Matriz de indicadores para Resultados	Ok
9	Documentos sobre la identificación, caracterización y bases de datos referentes a áreas de enfoque o población (potencial, objetivo y atendida)	✔	Población total en el estado de Oaxaca	Ok
10	Reglas de operación o documento que detalle la distribución del funciones operativas en la implementación del programa	✔	Manual de organización de la CEAMO	Ok
11	Documentos sobre el monitoreo de indicadores	✔	Reporte de Avance de Gestión	Ok
12	Reportes de evaluaciones previas	✘		
13	Documentos que den cuenta de aspectos susceptibles de mejora y su seguimiento	✘		

## ANEXO 2

### Datos de la instancia evaluadora

<b>Nombre y tipo de evaluación</b>	EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA PROGRAMA 173 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
<b>Nombre de la instancia evaluadora</b>	<b>ExploraMetrics</b>
<b>Nombre del coordinador de la evaluación</b>	Claudia Maldonado Trujillo Armando Orduña Espinosa
<b>Nombres de los principales colaboradores de la evaluación</b>	Gabriela Trujillo Mendía José Hernández Martínez Rafael Aguirre Ponce Heber Grajeda Barranco Mariel Flores Bautista
<b>Nombre de la Unidad Administrativa responsable del seguimiento a la evaluación</b>	Jefatura de la Gubernatura
<b>Nombre del Titular de la Unidad Administrativa responsable de dar seguimiento a la Evaluación</b>	Vicente Mendoza Téllez Girón